

Univerza v Ljubljani,
Fakulteta za socialno delo

Tiara Rakoto Kovačič

**Kulturna kompetentnost izvajalcev psihosocialne pomoči v nevladnih
organizacijah v Ljubljani**

Diplomsko delo

Ljubljana, 2022

Univerza v Ljubljani,
Fakulteta za socialno delo

Tiara Rakoto Kovačič

**Kulturna kompetentnost izvajalcev psihosocialne pomoči v nevladnih
organizacijah v Ljubljani**

Diplomsko delo

Mentorica: Jelka Zorn

Ljubljana, 2022

Naslov: Kulturna kompetentnost izvajalcev psihosocialne pomoči v nevladnih organizacijah v Ljubljani

Povzetek:

V uvodnem delu sem opredelila osnovne pojme za razumevanje raziskave, kot je kultura, etničnost, kulturna kompetentnost, rasizem. Zatem sem raziskala, kaj je pomembno za učinkovito kulturno kompetentno delo izvajalcev psihosocialne pomoči osebam, ki so različne etnične pripadnosti. Raziskala sem pomembnost kulturne identitete in etike, poznavanja kultur, delovanja v smeri refleksije rasizma, zato da bi presegli njegovo samoumevnost in ustaljene vzorce moči. Na koncu sem raziskala še pojem medkulturne mediacije, ki je nov poklic in veščina v službah, ki nudijo psihosocialno pomoč. Teorijo sem povezala s kvalitativno raziskavo, v kateri sem z intervjuji zbrala mnenja in razmišljanja izvajalcev psihosocialne pomoči v nevladnih organizacijah v Ljubljani, vezana na zgoraj navedene koncepte. Zanimalo me je, v kolikšni meri jih poznajo, so jim pomembni, jih uporabljajo. Zanimalo me je tudi, koliko se zanimajo za kulture uporabnikov in kako menijo, da oni in organizacija pripomorejo h kulturni kompetentnosti storitev, ki jih nudijo. Skozi analizo odgovorov sem prišla do ugotovitev, da je več kot pol organizacij kulturno nekompetentnih, saj kulture ne vidijo kot pomembnega faktorja pri psihosocialni podpori uporabnikom, kar vodi v to, da ne vedo veliko ali nič o kulturah uporabnikov iz drugih kultur. Nimajo zaposlenih prevajalcev, tolmačev ali medkulturnih mediatorjev za pomoč pri delu s tujejezičnimi uporabniki in prav tako ne vidijo potrebe, da bi napredovali v kulturni kompetentnosti. Določene organizacije pa so na drugi strani bile kulturno kompetentne, saj so vedele veliko o kulturah uporabnikov, zagotavljale jezikovno podporo za tujejezične uporabnike in kazale interes za dodatna znanja na tem področju.

Ključne besede: kultura, multikulturalnost, etnična občutljivost, kulturna identiteta, kulturna kompetentnost, večkulturalnost organizacij, medkulturna mediacija.

Title: Cultural competence of providers of psychosocial assistance in non-governmental organisations in Ljubljana

Abstract:

In introduction I defined basic concepts for understanding survey, such as culture, ethnicity, cultural competence, racism. Then I explored, what is important for efficient culturally competent work of providers of psychosocial assistance to individuals of different ethnicity. I explored importance of cultural identity and ethics, knowing cultures, acting in a direction of reflexion of racism to overwhelm its self-evidence and established patterns of power. In my research I also focused on a concept of intercultural mediation, which is a new vocation and skill in services which offer psychosocial assistance. I linked theoretical findings to qualitative research, where I interviewed providers of psychosocial assistance in non-governmental organisations in Ljubljana. I collected their opinions and considerations with regard to above noted concepts. I was interested, to which extent they know, take into account and use those concepts. I also wondered, how interested they are on cultures of users and how, in their opinion, they and their organisation contribute to the cultural competence of the offered services. The analysis of answers uncovered, that more than a half of organisations are culturally incompetent, because they do not realise, that culture presents a significant factor in providing psychosocial assistance to users. Consequently, they know very little or even nothing about cultures of users, who belong to other cultures. Those organisations do not employ translators, interpreters or intercultural mediators, who would help them in working with users who speak foreign languages. Moreover, they do not see a need for improvement of their cultural competence. However, the rest of explored organisations are culturally competent, because their providers of psychosocial assistance showed a broad knowledge of cultures of their users, they also provided them language assistance and showed interest for gaining additional knowledge in this field.

Keywords: culture, multiculturalism, ethnical sensitivity, cultural identity, cultural competence, multiculturalism of organisations, intercultural mediation.

Kazalo

1. Teoretični del	6
1. 1. Kultura	6
1. 1. 1. Kultura in etničnost	6
1. 2. Kulturna identiteta	7
1. 3. Multikulturalizem	8
1. 4. Etika komunikacije	9
1. 5. Etično moralne dileme	10
1. 6. Kulturni konflikti	11
1. 7. Rasizem	12
1. 8. Antirasizem	13
1. 9. Etnično občutljivo ravnanje	14
1. 10. Kulturna kompetentnost v socialnem delu	14
1. 11. Kulturna kompetentnost v socialnem delu	15
1. 12. Psihosocialna pomoč in podpora v kulturnem okviru	17
1. 13. Medkulturna mediacija	18
2. Problem	19
2. 1. Raziskovalna vprašanja:	19
3. Metoda	20
3. 1. Vrsta raziskave	20
3. 2. Merski instrumenti in viri podatkov	20
3. 3. Populacija in vzorec	20
3. 4. Zbiranje podatkov	20
3. 5. Obdelava in analiza podatkov	21
4. Rezultati:	22
4. 1. Pojem kultura	22
4. 2. Kultura in delo svetovalke	22
4. 3. Večkulturnost	23
4. 4. Odnos zaposlenih in uporabnikov/-ic tujejezičnih oziroma drugih kultur	24
4. 5. Lastna kulturna identiteta	26
4. 6. Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši	27

4. 7. Poznavanje kultur uporabnikov/-ic	27
4. 8. Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo.....	28
4. 9. Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi.....	29
4. 10. Medkulturna mediacija	31
5. Razprava	33
6. Sklepi.....	38
7. Predlogi:.....	39
8. Viri.....	40
9. Priloge	44
9. 1. Zapisi intervjujev:.....	44
9. 1. 1. Intervju B(1):.....	44
9. 1. 2. Intervju D(2).....	46
9. 2. Analize intervjujev	62
9. 2. 1. Odprto kodiranje:	62
9. 2. 2. Osno kodiranje	114

1. Teoretični del

1. 1. Kultura

Kultura je širok pojem, ki ga je težko povsem jasno definirati. Včasih označuje etnični in nacionalni izvor ljudi, včasih dimenzijo človeške raznolikosti (Fellin, 2000), včasih označuje kultivacijo umetnosti, včasih kombinacijo pomenov, vrednot, šeg in navad (Schech, Haggis, 2000). Blizu mi je opredelitev, ki jo je zapisal Bhikhu Parekh v knjigi *Rethinking multiculturalism*, ki pravi, da si ljudje poskušamo osmišljati svet okrog nas. Iskanje pomena določene aktivnosti pomeni preizpraševanje o namenu. Pogledi ljudi na pomen in pomembnost človeškega življenja oblikujejo prakse, v okviru katerih si strukturirajo in regulirajo osebna življenja in življenja v skupnosti. Ta sistem praks in verovanj lahko opredelimo kot kulturo. Kultura je zgodovinsko ustvarjen sistem pomenov in verovanj, v okviru katerih skupina ljudi razume svoja življenja. Je tako razumevanje, kot tudi organiziranje življenja. Ko torej uporabljamo besedo kultura, ta zajema celotno človeško življenje. Izrazi poslovna kultura, kultura drog, politična, akademska in seksualna kultura se nanašajo na sklop prepričanj, ki regulirajo aktualna področja človeškega življenja, vključujoč načine, na katere so konceptualizirani, strukturirani in regulirani. Izrazi, kot so gejevska, mladinska in delovna kultura, se nanašajo na načine, na kakršne določene skupine razumejo njihovo mesto v družbi in na kakšen način regulirajo notranje in zunanje povezave. Popularna kultura se na primer nanaša na prepričanja, po katerih živi večina, visoka kultura pa se nanaša na velike kreativne dosežke ljudi družbe (Parekh, 2006).

Večina posameznikov, rojena v neko družbo, prevzame vedenje, ki za določeno družbo velja kot normalno, skupaj z zakoni in pravili, ki jih postavlja. Družba je neločljiva od posameznikov, ki jo sestavljajo, in nobena civilizacija ne vsebuje nobenega elementa, ki ne bi bil prispevek nekega posameznika (Benedict, Boas in Viher, 2008). Kultura je dinamična, se stalno spreminja in oblikuje, nalaga, prenaša, pri čemer se različne kulture med seboj prepletajo. Oblikujejo jo različni elementi, na primer jezik, etnična pripadnost, ipd. Zajamemo jih lahko z izrazom »družbeno-kulturni dejavniki«, ki oblikujejo naše vrednote, vzpostavljajo naš sistem prepričanj in verovanj ter usmerjajo naše vedenje (Betancourt idr., 2002).

1. 1. 1. Kultura in etničnost

Kultura ima v nasprotju z etničnostjo v antropologiji praktično nepremakljiv status. Pomeni jedro specifične razlike med človekom in živalskimi vrstami znotraj razprave o naravi človeške narave. Z drugimi besedami, kultura kot antropološka regulativna ideja še ni bila nadomeščena s

kakšnim drugačnim poimenovanjem in ima do nadaljnjega v antropologiji nesporno mesto. Ob tej rabi pa obstajata še vsaj dve drugi. Ena je kultura kot razločevalni znak med različnimi skupinami in kot repertoar celote socialnega človeškega vedenja. V prvi kultura identificira nosilce socialne akcije, v drugi pa nosilec kulturo proizvaja. Prva razlaga omogoča etničnost. Etničnost se zgodi ob seriji trkov več skupin, zgodi se ob stiku dveh skupin, ki se zaznavata kot različni. Etničnost nujno predpostavlja stike med akterji, ti akterji pa morejo med seboj zaznavati različnost. Prav tako se etničnost v okviru svojega repertoarnega perimetra, ki je v kulturnih praksah vezana na izvirne mite, generira, demonstrira in deluje kot izrazito situacijski repertoar (Šumi, 2000). Etnična identifikacija se ustvari iz skupin in znotraj njih. Ne moremo ustvariti nobene preproste povezave med etničnimi enotami in kulturnimi razlikami ali podobnostmi. Značilnosti, ki se upoštevajo, niso vsota objektivnih razlik, temveč le tistih, ki jih akterji sami štejejo za pomembne. (Jenkins, 2008)

1. 2. Kulturna identiteta

V pozno modernem globalizacijskem svetu je pojem identitete postal zelo aktualen. Ob množičnih migracijah in delni deteritorializaciji poteka vse več medijsko posredovanih interakcij, tako da posameznik ni več povezan z ožjo skupnostjo, temveč deluje v razpršenih vlogah in življenjskih slogih in to pogosto sočasno in v navzkrižju. To vodi po eni strani do razrasta več identitet, tudi menjavanja le-teh, na drugi pa do večje potrebe po ustaljenosti identitete (Pahor, 2007). Kulturna identiteta je širok razpon prepričanj in obnašanj, ki si jih nekdo deli s svojo skupnostjo. Faktorji, ki jo opredeljujejo, so geografska lega, etnija, religija, spol, življenjski stil, neenakosti, klimatske in ekonomske razmere ter številni drugi faktorji (Strizhakova, 2019).

Identiteta ni fiksna in nespremenljiva kategorija, ampak bolj ali manj ravno obratno. V stikih z drugimi se naše identitete spremenijo ali utrdijo. Vse identitete so torej prilagodljive. Veliko ljudi se opredeljuje kot pol iz ene kulture in pol iz druge, s čimer se poveča občutek, da ne spadajo niti v eno niti v drugo kulturo. Eden od novih terminov, ki priznava kulturno mešanost, je sestavljena identiteta. Posamezniku daje pravico, da ima več identitet in da jih pojasni, če čuti tako (Vižintin, 2015). Z mešanjem nacionalnih in kulturnih pripadnosti se odpirajo območja nejasnosti in zmede, ki lahko vodijo k občutkom razcepljenosti in razkoreninjenosti, lahko pa vodijo tudi k novi umestitvi v identitetno političnih uporih. Kultura družbo transformira. Nacionalna identiteta je gibljiv proces in ne statično stanje, je tudi raznolika znotraj in v nenehnem spreminjanju.

Posameznik je vedno član več skupnosti in s tem nosilec več identitet. V Evropski uniji, denimo, ljudje doživljajo nacionalno identiteto kot tisto, ki je pomembna in osmišljujoča, za razliko od evropske. To razlagajo s tem, da je posamezniku nacionalna država s svojo fizično predvsem pa simbolno geografijo bližje kot Evropska unija ter da gre pri EU za neko naknadno prizadevanje, ki se je zgodilo predvsem zaradi gospodarskih, varnostnih in političnih interesov. Nacionalna identiteta je zelo prilagodljiva konstrukcija, ki si je ni mogoče več zamišljati z zastarelimi vzorci, ki jo prikazujejo kot homogeno in statično. Tako kot nacionalna država se tudi identiteta spreminja (Pahor, 2007). Naše zaznavanje je odvisno od pričakovanj, izkušenj, kulturnih relacij, ki jih imamo do pripadnikov drugih kultur. Predstave, ki jih imamo, zelo vplivajo na razlago vedenja pripadnikov drugih kultur. Pomembno je razumevanje lastnih kulturnih vzorcev in kulturnih vzorcev ljudi, s katerimi smo v stiku. Kulturna identiteta ni le rezultat lastnega opredeljevanja, temveč je določena tudi s strani okolice in drugih (Humljan Urh, 2013).

1. 3. Multikulturalizem

Kulture so bile v stiku že od nekdaj, ni kulture, ki ne bi bila pod vplivom drugih. Iz tega vidika so vse kulture multikulturno zgrajene. Multikulturalizem je pritegnil pozornost raziskovalcev v zadnjih letih, ko se je zgodila globalizacija, ko se je razvila tehnologija in je bilo lažje potovati (Parekh, 2006). Felin navaja, da je multikulturalizem slabo definiran pojem zaradi različnih kontekstov, v katerih se uporablja. Meni, da je to povezano tudi s pojmom kulture, ki že sam po sebi ni (vedno) jasno definiran (Fellin, 2000). Temu se pridružuje tudi Lukšič-Hacin, ki pravi, da se je pojem različno opredeljeval, prav tako so uporabljali za oznako več različnih pojavov. Pojem lahko označuje konkretno kulturno oz. družbeno stvarnost, lahko se pojavi kot politični program in gibanje za spremembo obstoječih odnosov ali pa kot princip uradne politike do priseljencev in avtohtonih manjšin. Opredelitve kulturalizma lahko v grobem razdelimo na štiri sklope. Konzervativni multikulturalizem zagovarja koncept univerzalne kulture, ki zavrača legitimnost tujih jezikov in regionalnih dialektov, s čimer se zagovarja uporabo enega uradnega jezika (npr. angleščine). Opravičuje imperializem Evrope in Amerike do drugih delov sveta. Zagovarja tudi univerzalni koncept razvoja. Liberalni multikulturalizem zagovarja razliko, vendar poudarja tudi pomen istovetnosti na univerzalni ravni. Predpostavka koncepta temelji na intelektualni istovetnosti in racionalnosti vseh ljudi. Levo liberalni multikulturalizem poudarja pomen kulturne razlike in raznolikega koncepta kulture. Kulturne razlike pojmujejo kot bistvo pomena. Upira se obstoječemu dominantnemu sistemu. Kritični multikulturalizem je najbolj

radikalna oblika, ki teži k temu, da bi razbil to, kar dominantna kultura opredeljuje kot drugačno in različno (Lukšič-Hacin, 1999).

Ljudje imamo enako naravo v smislu anatomije, čustev in psihičnih procesov. Različno pa nas oblikuje značaj, okolje, interakcije z ostalimi in okoliščine, v katerih se znajdemo. Pomembno je zavedanje, da smo zaradi različnih kulturnih ozadij tako drugačni, da je interakcija nujna, hkrati pa toliko enaki, da je med vsemi nami neka oblika komunikacije možna (Parekh, 2006).

1. 4. Etika komunikacije

Etika označuje skupek kriterijev, načel in navad, ki vodijo in urejajo vedenje posameznika ali skupnosti. Beseda po eni strani izraža neposredno sprejemanje predpisov vedenja, ki jih delijo tudi drugi in brez katerih ne bi bili sposobni gibanja v vsakdanjem življenju, po drugi strani pa besedo razumemo kot refleksijo pravkar omenjene dejavnosti, ki nam ne omogoča le ozaveščanja predpisov, ampak tudi razmislek o njih in kritični pogled nanje. Etika komunikacije je veda, ki pogloblja, prepoznava in upravičuje moralna pojmovanja in načel vedenja, ki delujejo v našem komunikacijskem delovanju ter spodbuja k prevzemanju v njej določenih vedenj (Fabris, 1985). Komunikacijska etična pismenost opredeljuje možne etične pristope do drugega, ki upošteva posebnosti, edinstvene za različne kontekste človeške izkušnje. Avtorji prepoznajo, da ni enega načina, kako etično pristopati do drugega. Osvetlijo, da razumevanje etičnega načina odločanja in vključevanja drugih leži v nenehnem učenju o drugem in o okolju in prav tako v razločevanju skupnih točk, iz katerih se pogovor lahko razvije (Holba, 2013).

Holba je postavila 4 koordinate: prva koordinata »dobro« je opomnik, da obstajajo različni pogledi na dobro življenje, kar vzbudi vprašanje, ali »dobro življenje« vključuje tudi skrb za druge. Tukaj je množica dobrin na kocki v katerem koli trenutku, predvsem v organizacijskih kulturah. Druga koordinata je zgodovinski trenutek, ki predpostavlja, da je ta zemljevid le vodilo in ne absolutna in celovita resnica, oblikovana za odgovor. Tretja koordinata je postmoderniteta. Govori o tem, da je doba, ko se med sabo ne moremo razumeti. Predpostavita, da more biti to priložnost, da se učimo iz medsebojnih razlik. Postmodernost postavi vprašanje, kako naj komuniciramo, če je razlika baza našega obstoja. Četrta koordinata pa je učenje. Učenje zahteva odprtost do tega, da vidimo, kaj je pred nami (Holba, 2013).

Fabris je prav tako določil tri oblike etike v komunikaciji: Prva je deontološki pristop, ki zavezuje poklicne kategorije uporabnikov komunikacije. Širše razumevanje etike komunikacije,

ki se ne sklicuje le na specifične poklicne kategorije, vsakega sogovornika predstavi kot nosilca odgovornosti. Motivacija ne izhaja le iz zunanjih normativnih avtoritet, ampak iz njih samih. V ozadju je mišljenje, da je človek sam zmožen sprožati procese, kar stori z lastno odločitvijo in tudi posledice nosi sam. Druga oblika etike komunikacije je etika komunikacije kot taka. V njej se sprašujemo o načelih delovanja, kakor tudi o vprašanju smisla našega prevzemanja teh načel, drugače povedano, sprašujemo se, čemu je dobro biti moralen. Tretja oblika pa je etika v komunikaciji, pri čemer se stremi k odkrivanju univerzalno veljavnih etičnih kriterijev in načel znotraj komunikacijskega polja, ki ga vsakič vzpostavljajo in uresničujejo različni sogovorniki (Fabris, 1985).

1. 5. Etično moralne dileme

Socialni delavci in delavke so pogosto v središču interakcije med osebnim in družbenim, delajo individualno in z uporabniki. Pogosto so razpeti med več glasov in sistemov, ki niso v soglasju. Izpolnjevati morajo veliko pričakovanj in nalog, ki segajo od individualnega dela z uporabniki do dela v skupnosti, zagovorništva. Temeljne vrednote socialnega dela – človekove pravice, dostojanstvo in enakost, so v nasprotju z obstoječim ekonomskim redom. Upoštevanje vrednot socialnega dela pogosto radikalno omejujejo politično družbeno ekonomski cilji, v središču katerega so predvsem zmanjševanje tveganj in večanje učinkovitosti. V praksi se tako socialni delavci znajdejo v dilemah, saj se pogosto srečujejo s konfliktnimi situacijami na presečišču odgovornosti do uporabnikov, skupnosti, organizacije in sistema, v katerem delajo. Etični kodeks in zavezanost človekovim pravicam sta ključna za socialno delo kot poklic. Kodeksi se razlikujejo od države do države, so pa v marsičem enaki. Večinoma se ne dotikajo družbeno-ekonomskega konteksta, ampak so napisani na abstraktni ravni. Izražajo pomen spoštovanja posameznika in spodbujanja uporabnikovega samoodločanja (Sobočan, 2011).

Kodeks etike socialnih delavk in delavcev v Sloveniji v uvodnih odločbah opiše osnovno nalogo socialnih delavcev in delavk kot pomoč posameznikom pri integraciji v okolja, ki so za njih življenjsko pomembna. Zatem navede odločbe, vezane na odnos do uporabnikov, v katerih je navedeno, da mora biti delo socialne delavke antidiskriminatorno, kar pomeni, da pri svojem delu uporabnikov ne sme izključevati na podlagi barve kože, spola, narodnostnega in etničnega porekla, gmotnega in družbenega položaja, življenjskega stila, seksualne, verske ali idejne usmerjenosti ter zmanjšanih duševnih oz. telesnih sposobnosti. Prav tako je navedeno, da mora na kršitev

navedenega načela opozarjati predvsem znotraj organizacije, v kateri dela, po potrebi pa obvestiti tudi pristojnost in širšo javnost. Dvanajsti člen navaja, da mora socialna delavka uporabnika obvestiti o njegovih pravicah in mu podati vse pomembne informacije v zvezi z njihovo uveljavitvijo (Kodeks etike socialnih delavk in delavcev Slovenije, 2021).

Kodeks etike igra ključno vlogo pri kulturni kompetentnosti, kjer je ključna nediskriminacija in neizključevanje na podlagi etnične pripadnosti. Etična ozaveščenost je ključen aspekt kvalitetne pomoči v socialnem delu, odkar se tako etika in socialno delo ukvarjata z urejanjem vmesnega prostora med posameznikom in družbo. Profesionalno socialno delo naj bi promoviralo dobro počutje, socialno pravičnost in socialno pravičnost in spremembo namesto uporabnikov in z njimi, na drugi strani pa se ukvarja z administrativnim aspektom urejanja socialnih problemov, ustvarjenih v družbi, in njenih redukcionističnih simbolov, struktur in vrednot, ki diskriminirajo proti različnosti in posledično izključijo ljudi iz dobrega počutja (Zaviršek, Rommelspacher in Staub-Bernasconi, 2010). Pomembno je, da smo kljub velikim neskladjem z zakonom vedno na strani uporabnikov in delujemo njim v prid. Pogosto pa se ne moremo izogniti spremljajočim konfliktom.

1. 6. Kulturni konflikti

Intenzivni konflikti med nacijami, etničnimi in političnimi skupinami so ustvarili najvzdržljivejše in najsmrtonosnejše konflikte, ki jih človeštvo pozna. Suženjstvo, genocidi, vojne, osvajanje in izkoriščanje so najbolj ekstremne oblike konflikta. V zadnjih desetletjih so družbeni in vedenjski znanstveniki poudarjali pomen identitete in jaza pri vzrokih in posledicah medskupinske sovražnosti in škode. Problemi jaza in identitete se pojavljajo na več ravneh analize: individualne znotraj družbe, skupine znotraj družbe in družbe v odnosu do drugih družb. Na stopnji modernih narodnosti je identiteta implicirana v številnih konfliktih – državnih konfliktih proti manjšinam, oboroženi upori etničnih manjšin proti centralnemu vodstvu in mednarodni konflikti. Naslavljanje identitetnih težav bi lahko zmanjšalo določene konflikte. Včasih se zgodi, da privrženost skupinski ljubezni preraste v sovraštvo ljudi izven skupine. Navezanost na skupino je povezana z osnovno potrebo po preživetju in dobrem počutju. Identifikacija s skupino lahko povzroči sovražnost izven skupine in sproži konflikt med skupinami. Odgovor na to je možno najti v razlagah etnocentrizma. Etnocentrizem je tehnični termin za pojav, ko je ena skupina center vsega, vse ostale skupine pa so ocenjene glede na glavno skupino in s sklicevanjem nanjo. Večja

kot je povezanost znotraj skupine, večja je sovražnost do ostalih (Ashmore, Jussim in Wilder, 2001). Medskupinski konflikt ima izvor v predvidevanju realnosti skupinskega življenja in različnih oblikah materialnih med skupinami za potrebne ali želene dobrine. To je predpostavka enega od pogledov na skupinski konflikt, kjer koristi materialna analiza socialnega konteksta na podlagi rezultatov. Predvideva, da so dobrine eden ključnih vzrokov za konflikte, pri čemer so dobrine lahko sicer karkoli, kar je skupini pomembno, a so najpogostejše to materialne dobrine. Lahko pa so seveda tudi simbolične, kot je status, informacije, ljubezen ipd. (Augustinos in Reynolds, 2001).

1. 7. Rasizem

Rasizem je potrebno razumeti na podlagi znotraj ekonomskih, socialnih in političnih odnosov, ki so zaznamovani s hierarhijami. Prav tako ne moremo iskati enotne razlage, po kateri bi neko dejanje opredelili za rasistično in drugo ne, kot tudi ne moremo reči, da je nek človek rasist, drugi pa ne. Ključna je obravnava izključevanja v hierarhičnih odnosih. Avtorji so zavrnili teorijo genetike in poudarili, da rasizem napačno uporablja termin rase za pojasnjevanje fenomenov v družbi, ki so posledica socialnih, političnih in ekonomskih razlik. Rasa je tako izgubila veljavnost, na njeno mesto pa so stopili kultura, kulturna razlika, predvsem pa etnična skupina (Pajnik, 2015). Idejo rase je zamenjala kategorija imigracije. Migracije pa niso zgolj individualna dejanja, ampak so vpete v vrsto kulturnih dejavnikov. Ključna točka rasizma danes ni več biološka dediščina, ampak domnevna neprehodnost kulturnih razlik. Na prvi pogled ta rasizem ne predpostavlja nadrejenosti enega naroda nad drugim, ampak nezdržljivost življenjskih stilov in običajev. Znanstveniki so ugotovili, da na podlagi biološkosti ne morejo sklepati o obnašanju posameznikov, ampak da so razlike rezultat skozi zgodovino oblikovanih kultur. Rasizem pomeni omejevanje pravic, utišanje glasov določenih skupin v javnem prostoru. Zatiranje je širši pojem kot diskriminacija, saj vpliva na samorazvoj, samopodobo, vizijo in ambicije pripadnikov različnih etničnih manjšin (Zorn, 2003).

Ena od oblik sodobnega rasizma, imenovana »novi rasizem«, zavrača pojem kulturne hierarhije v celoti. Namesto tega poudarja potrebo in zaželenost ločenega razvoja, različnih kulturnih skupin z utemeljitvijo, da ni v človeški naravi, da bi sobivali mirno s kulturno različnimi drugimi. Taka argumentacija v rasističnem diskurzu ohranja in reproducira neenaka razmerja moči med posamezniki in skupinami. Tak rasizem je bil omenjen kot institucionalni in kulturni rasizem. Kulturni rasizem označuje situacijo, ko le določene osebe, ki so na pozicijah moči, opredelijo

norme, vrednote in standarde v določeni kulturi za vse. Institucionalni rasizem pa se nanaša na institucionalne prakse, ki v osnovi z določenimi pravili ne ponujajo istih možnosti vsem. (Augostinos in Reynolds, 2001). Kaže se v obliki segregacijskega načina bivanja in pomoči. Centri za begunce, prosilce za azil so postavljeni na obrobja mest, da so čim manj na očeh domačinov, zato je mešanje s prebivalstvom zmanjšano na minimum. Deležni so slabe oskrbe in nimajo pravic, ker niso državljani in nimajo stalnega prebivališča. V javnih institucijah se tako dogaja, da se z osebami brez pogojev za pravice sploh ne ukvarjajo, namesto da bi naredili, kar se da, da bi jim pomagali pridobiti pogoje. To je oblika rasizma, ki je prav tako sprejeta v družbi, saj je izvajana s strani zakona. Pomembno je, da socialne službe prepoznajo in naslovijo zanikanje pravic, da se lahko v tej smeri kaj spremeni (Zorn, 2003).

Na osebni ravni je prisotnega veliko zanikanja institucionalnega in kulturnega rasizma, kar ga učinkovito ohranja pri življenju. Načini zanikanja so: zatiranje, da v neki organizaciji rasizma ni, kljub temu, da med zaposlenimi ni pripadnikov etničnih manjšin; zagotavljanje, da rasizem ne obstaja v slovenskem prostoru, saj zadeva le temnopolte, ki jih je pri nas zelo malo; prelaganja odgovornosti na žrtve, na način, da bi lahko npr. Romi sami nekaj naredili, da jih sosede ne bi sovražili; izogibanje, ko vemo, da rasizem obstaja, ampak ne naredimo nič, da bi ga zaustavil v svojem okolju (Zorn, 2003).

1. 8. Antirasizem

Antirasistično socialno delo se sooča s strukturnimi neenakostmi, ki jih vzdržuje rasizem ter deluje za njihovo preseganje in odpravljanje. Temelji na zagotavljanju bolj učinkovitih in občutljivih služb, ki se odzivajo na potrebe ljudi, kot jih sami definirajo. Antirasistična načela, ki so osnova antirasističnega delovanja, so prepoznavanje in preseganje rasizmov; razumevanje rasizma kot problema večine in lastnega položaja znotraj privilegiranosti; identificiranje in spreminjanje sistema, ki vzdržuje neenake možnosti; ustvarjanje alternativ, ki niso zatiralne; delovanje v smeri pozitivne diskriminacije; spoštovanje kulturnih razlik; opolnomočenje, zaposlovanje pripadnikov etničnih manjšin; znanje o delovanju družbenega sistema ter znanje o različnih družbenih skupinah (Humljan Urh, 2012). Pomembno je, da v stroki socialnega dela delujemo antirasistično, kar pomeni, da se moramo v prvi vrsti zavedati, kaj je rasistično vedenje in kje in kdaj se le- to izvaja ter kje in kdaj ga izvajamo morda tudi sami. To je velik del odpravljanja rasizma. Zavedati se moramo, kateri strukturni mehanizmi povzročajo zatiranje in

diskriminacijo. Upoštevati in spoštovati moramo kulturno raznolikost ljudi, ki pripadajo različnim etničnim manjšinam, njihov jezik, običaje, verovanje ipd. Znanje najlažje pridobimo skozi pogovore s pripadniki etničnih skupin. Poznati moramo pomen barve kože, za kar se ne moremo delati, da v rasistični družbi, v kakršni živimo, ne obstaja. Pomembno je, da poznamo načela uveljavljanja enakih možnosti s pomočjo pozitivne diskriminacije, kar pomeni, da formalno enakost spravimo v neformalno enakost oz. realnost. Dobro poznavanje zakonov je ključno za uresničevanje pravic, ki osebam pripadajo. Uveljavljati moramo metode socialnega dela, kot so zagovorništvo, izdelava individualnih načrtov ipd., ki temeljijo na antirasistični perspektivi (Zorn, 2003). Poleg vseh navedenih pomembnih iztočnic za delovanje proti rasističnim vzorcem v sistemu delovanja pa je prav tako zelo pomembno, da smo etnično senzibilni.

1. 9. Etnično občutljivo ravnanje

Pojem etnija izvira iz grščine in se je nanašala na vrsto situacij, v katerih je skupnost ljudi živela in delovala kolektivno in je danes pogosto preveden kot ljudstvo ali nacija. V zadnjih desetletjih je bil izraz skupaj s sorodnimi pojmi uporabljen marsikje tako v znanstvenih diskurzih kot vsakdanjem življenju (Jenkins, 2008). Etnična občutljivost je zavest o različnih kulturnih navadah, vrednotah, prepričanjih med posamezniki v družbi in prepričanje, da ti elementi pomembno zaznamujejo interakcije med ljudmi. Socialni delavci potrebujejo znanje o kulturah in zavedanje lastnih kulturnih vzorcev, da lahko nadzorujejo vpliv vzorcev na delovne odnose. (Humljan Urh, 2013). Občutljivost za različnosti je v socialnem delu pomembna, saj prispeva k vključevanju, ustvarjanju občutkov pripadnosti ter vrednotene situacije. Etnično občutljivo socialno delo je delo s pripadniki etničnih manjšin, ki upošteva kulturne vrednote, potrebe in »etnično realnost« pripadnikov etničnih skupin (Humljan Urh, 2012). Etnična občutljivost je ena pomembnih lastnosti kulturno kompetentnega delavca. Obsega poznavanje različnih kulturnih praks, norm, navad, načinov družinske strukture, razmerij med spoloma, medgeneracijskih vlog, zdravstvenih prepričanj, načina prehranjevanja, spoštovanje verskega prepričanja ter etnične in kulturne identifikacije (Humljan Urh, 2013).

1. 10. Kulturna kompetentnost v socialnem delu

Kulturna kompetentnost je skupek vedenj, je kultura znotraj operacije sistema, ki spoštuje in vzame v zakup človekovo kulturno ozadje, prepričanja in vrednote ter jih vključuje v način dela z uporabniki v procesu pomoči (Betancourt, idr., 2002). Opredeljuje primerno usposobljenost za

delo v večkulturni družbi ter za delo s pripadniki različnih kultur. Kompetenca je skupek obnašanja, spretnosti, ki so povezane z uspešnim obnašanjem glede na kontekst. Kulturno kompetentna socialna služba je odzivna na socialne probleme v odnosu do kulture, spola ipd. Obsega prepoznavanje in razumevanje, kako ekonomski pogoji, kultura, etničnost in širši družbeni kontekst vplivajo na vsakdanje življenje ljudi in njihove izkušnje. Lahko bi rekli, da je kulturna kompetentnost tudi skupek kulturne in antirasistične občutljivosti, saj mora delovati po vzorcu antirasističnih načel in etnične občutljivosti (Humljan Urh, 2013).

Kulturne kompetence naj bi zajemale zavedanje vpetosti v lastno kulturo, refleksijo lastnih predsodkov, stereotipov in pogledov na svet, dojemanje razlik med kulturami, poznavanje različnih kulturnih praks in svetovnih nazorov, medkulturne izkušnje in osebne izkušnje z ljudmi iz različnih okolij. Kulturna kompetentnost je lahko dojeta kot serija receptov, kako ravnati in kako ne uporabljati kulturnih stereotipov, ki celotne etnične skupine označujejo, opisujejo s poenostavljenimi slogani. V ta namen je potrebna pozornost, da se čim bolj odrekamo posplošitvam na katerem koli področju. (Lipovec Čebon, idr., 2016). Na osebni ravni se mora strokovnjak zavedati lastnih predsodkov in kulturnih vrednot (Humljan Urh, 2013). Pomembno je, da raziščemo, s katerimi stereotipi smo odrasli sami, jih zapišemo in se potem pogovorimo z ljudmi, o katerih te stereotipe gojimo (npr. Romi, ...), o njihovih praksah in njihovem življenju iz prve roke (Lipovec Čebon, idr, 2016). Pomembno je, da se delavec zaveda etnične realnosti, lastne privilegiranosti, da dela po metodi krepitev moči, prakticira kulturno zagovornišvo ter socialni aktivizem in skupnostno socialno delo (Humljan Urh, 2013).

1. 11. Kulturna kompetentnost v socialnem delu

Socialno delo se je začelo z vprašanji različnosti ukvarjati v sredini 80. in 90. let. Pred tem je veljal univerzalizem, kar je pomenilo enako obravnavo za vse, čemur rečemo lahko tudi »barvna slepota«. V Sloveniji je prisotna veliko barvna slepota, strokovnjaki so premalo kulturno kompetentni. Etnična občutljivost se je sprva začela pojavljati na zahodu v 80-ih letih 20. st. (skupaj z antirasizmom), postaja pa vse bolj poznan in potreben koncept tudi v Sloveniji (Humljan, Urh, 2013). Kulturna kompetenca za socialno delovno prakso je dobro razvit koncept, asociiran z multikulturalizmom. Socialni delavci morejo razumeti kulturo in njeno funkcijo v človeškem obnašanju in sociali ter prepoznavati moči, ki obstajajo v vsaki kulturi. Imeti morajo osnovno znanje o kulturah uporabnikov in morajo znati demonstrirati kompetenco v poteku pomoči, ki je

biti občutljiva za različne kulture (Fellin, 2000). Obstaja osem sklopov, ki jih je potrebno raziskati kot kulturno kompetenten socialni delavec: značilnosti uporabnikov, delo in druge dejavnosti, nacionalne pesmi in praznovanja, izobraževanje in kulturo, religijo, družinsko življenje in položaj žensk, navade in običaje skupnosti, zakonodajo in emigracijo (Humljan Urh, 2012). Pomembno je identificiranje kulturne identitete, naše in uporabniške. Pri tem nam lahko pomaga kulturogram.

Kulturogram je eden od praktičnih pripomočkov, ki socialnim delavcem omogoča pregledno analizo pomena in vpliva kulture na uporabnike. Poudari pomen etničnega in kulturnega okolja na uporabnika. V ospredje postavi uporabnika in njegovo videnje sveta (Humljan Urh, 2013). S pomočjo kulturograma naredimo pregled kulturnih vrednot, prepričanj ter izkušenj pripadnikov kultur, s katerimi smo v stiku. Sem spadajo razlogi za preselitev, če je uporabnik priseljen od drugod, čas bivanja v novi državi, legalni ali nedokumentiran status, starost v času priselitve, status, jezik, stik z institucijami, zdravstvena prepričanja, počitnice, posebni dogodki, vpliv krize in pomembni dogodki, družinske vrednote, izobrazba in zaposlitev (Lipovec Čebren, idr., 2016).

Pri kulturni kompetenci socialnega delavca je zelo pomembna tudi komunikacija, pomemben je ton, hitrost, formalnost, govora, prav tako tudi poslušanje in vzpostavljanje varnega prostora, kar pomeni, da je pomembno, kje vzpostavljamo dialog z uporabnikom. Varno okolje je najlažje ustvariti na domu uporabnika. Za ustvarjanje varnega prostora je ključna tudi čustvena komunikacija, ki zahteva občutljivost za lastna čustva in čustva sogovornika. Pogosto je težava tudi, da uporabniki zaradi preteklih izkušenj diskriminacije ali nerazumevanja socialnih služb ne uporabljajo, kar je prav tako vredno posebne pozornosti. Pomembno je, da uporabljamo opogumljajoč jezik, ki opolnomoča in ne izključuje. Razumljenost uporabnikov pa se prav tako najlažje doseže z znanjem njihovega jezika. Na ta način se bodo počutili najbolj razumljene in varne v okolju pomoči. Pomembno je, kako poročamo o določenih etničnih manjšinah. Pomembna je uporaba besed, ki niso diskriminatorne, ter vključevanje več pogledov v članku, tudi poglede manjšin. Večinsko so Romi in manjšine predstavljene slabšalno in se poroča zgolj o slabih informacijah v navezavi z njimi, kar vse dodaja k vzdrževanju rasizma in diskriminacije (Humljan Urh, 2013). Pri raziskovanju je pomembno pridobiti soglasje, pomembna je zaupnost-anonimnost, varen prostor, upoštevanje specifik sogovornikov (mladi dolgo spijo, stari so hitro utrujeni, ...), občutljivo zastavljanje vprašanj – povemo, da lahko odnehajo, ko želijo. Kvalitativno

raziskovanje je prav tako bolj primerno za občutljive skupine. Pomembno je zavedanje, da nam lahko ne bodo povedali tako, kot je, sploh ko se raziskuje o diskriminaciji. Ne smemo postavljati vprašanj, ki stigmatizirajo (npr.: Ste bili v času napada vinjeni?), ampak odprta vprašanja (npr.: Kaj se je zgodilo, ko vas je napadel? (Humljan, Urh, 2013). Vsi ti poudarki so pri socialnem delu zelo pomembni in jih ne smemo zanemarjati. Posebej je to pomembno tudi pri svetovalnem delu, kjer z uporabnikom vzpostavljamo odnos in dialog v procesu pomoči.

1. 12. Psihosocialna pomoč in podpora v kulturnem okviru

Psihosocialna pomoč in podpora v kulturnem okviru sta spoštljivi do več epistemoloških in filozofskih perspektiv in v nasprotju z etnocentrizmom, prepričanjem, da je določena kultura več vredna od druge (Podgornik, 2015). Psihosocialna pomoč se v obliki terapije izvaja v svetovalnih centrih socialnega dela na najrazličnejših področjih, od duševnega zdravja, mladih, oseb s težavami z odvisnostjo, na področju nasilja v družini itd.. Na vsakem področju je pomembno, da pomoč prilagodimo specifični težavi, s katero imamo opravka, obstajajo pa splošne smernice, ki so osnova za ostalo. Na vseh področjih se pojavlja potreba po tem, da se pomoč ne osredotoča samo na psiho- in somatske vidike, ampak tudi odnose, družbene okvirje, v katerih posameznik funkcionira (Vries in Bouwkamp, 2002) Pri svetovanju je ključna uporaba konceptov psihosocialne pomoči: delovnega odnosa, etike udeležnosti, znanja za ravnanje in ravnanja s sedanjostjo ali koncept soprisotnosti. Elementi delovnega odnosa vključujejo dogovor o sodelovanju, instrumentalno definicijo problema in osebno vodenje (Podgornik 2015). Delovni odnos socialne delavke in delavca ter uporabnike definira kot sodelavce, ki imajo nalogo soustvarjanja rešitve. Delovni odnos zagotovi, da vsakič znova soustvarjanje rešitev zastavimo kot izvirni delovni projekt. Pomembno je, da se drži socialno ekološkega načela, pri katerem aktiviramo naravno socialno mrežo uporabnika, načelo sodelovanja, kjer v sodelovanje vključimo tudi tretje osebe, ki bi lahko bile koristne pri iskanju rešitve (Čačinovič Vogrinčič, Mešl, idr., 2015). (V kritičnih situacijah te elemente vzdržujemo s pomočjo sodobnih konceptov v socialnem delu, s perspektivo moči, etiko udeležnosti, znanjem za ravnanje in konceptom navzočnosti (Podgornik, 2015).) Empatija je prav tako ena ključnih veščin svetovalnega delavca, ki ogromno doda k učinkovitosti soustvarjanja rešitev. Zmožni smo uporabnika razumeti, šele ko se mu približamo v njegovem doživljanju sveta in se pridružimo njegovemu zornemu kotu, pridružimo se mu z uporabo besednih metafor, osebnega jezika razumevanja, zrcaljenja in vzpostavitvijo

osebnega stika. Izognit se moramo stereotipnim predstavam uporabnika in ga dojemati kot nepopisan list papirja (Podgornik, 2015).

1. 13. Medkulturna mediacija

Medkulturna mediacija je kot koncept in praksa novost po vsem svetu, po različnih državah pa se je razvila na različne načine, v nekaterih državah je poklic opredeljen kot kulturni tolmač (Avstrija), drugod kot socialni tolmač (Belgija), kulturni mediator (Francija) itd.. Prav tako je v Ameriki različno kot v Kanadi, kjer poznajo npr. kulturne posrednike, v Čilu medkulturne facilitatorje, ponekod v Ameriki pa kulturne mediatorje in tolmače. Zaradi raznolikosti je težko določiti, kateri pristop je v katerih okoliščinah najbolj učinkovit (Lipovec Čebren in Škraban, 2021). Medkulturna mediacija je opredeljena kot aktivnost za reševanje problemov, ki se ukvarjajo s komunikacijsko prepreko, povzročeno zaradi kulturnih razlik. Ena začetnih formulacij je konstruirala mediacijsko komponento kot sposobnost prenašanja medkulturnih problemov, ki izvirajo iz kulturnih razlik. Medkulturna mediacija je aktivna vključenost v raznolikost kot aktivnost, ki proizvaja pomen, kar vključuje razlago pomena različnih drugih zase in za druge. To pomeni, da medkulturna mediacija ni samo rešitev za komunikacijske težave, ampak tudi razvoj skupnega razumevanja med udeleženci komunikacije. Medkulturni mediatorji analizirajo pomen ostalih konstruiranih znotraj kulturnih okvirjev in ponuja vsem, ki niso del tega okvirja, sredstvo za razumevanje različnih drugih (Liddicoat, 2015).

Ena od najpogostejših in najpomembnejših vlog medkulturnega mediatorja je tolmačenje. Tej vlogi sledi vloga kulturnega posrednika, ki se ukvarja z razlagami različnih prepričanj dveh različnih kultur. Zadnja vloga pa je zagovorništvo uporabnikov. Za navedenimi ključnimi vlogami so ponekod zaznali tudi čustveno podporo uporabnikom. Nekateri avtorji medkulturno mediacijo ločijo na različne tipe, pri katerih je eden namenjen orientaciji v sistemu, drugi razjasnitvi nesporazumov, tretji reševanju sporov, ki so npr. povezani s priseljenjskimi porokami, ipd., četrti pa spreminjanju norm in novih pogojev z namenom, da bi ustanove čim boljše lahko odgovarjale na potrebe uporabnikov (Lipovec Čebren in Škraban, 2021).

2. Problem

Z globalizacijo so kulture veliko bolj v stiku, kot so včasih bile, s čimer je zrasla tudi pomembnost medkulturne komunikacije ter kompetentnosti vseh ljudi, še posebej pa oseb, zaposlenih na področju pomoči v stiski. Področje etničnih manjšin in ostalih kultur v slovenskem prostoru je malo raziskano, saj je še vedno stigmatizirano, prav tako pa je kulturna raznolikost v Sloveniji manjša kot drugod po svetu.

Sama sem ob predmetu Begunci priseljenci in etnične manjšine pridobila veliko informacij in znanja o situaciji s priseljenci v Evropi in drugod, ki jih pred tem nisem imela, prav tako pa mi je predmet vzbudil zanimanje za nadaljnje raziskovanje. Sama sem prav tako potomka priseljenca iz Afrike in temu vidiku mojega življenja sem se do sedaj premalo posvečala, zato sem prepoznala zaključek študija kot priložnost, da to spremenim. Z znanjem o določenem področju pa se veča tudi kompetentnost posameznika za to področje. Iz navedenih razlogov, ker se v Sloveniji premalo ukvarjamo s tem področjem, sem se ga odločila raziskati.

Osredotočila sem se na raziskovanje strokovnega delovanja izvajalcev psihosocialne pomoči v nevladnih organizacijah v Ljubljani, ko se znajdejo v medkulturnem kontekstu, koliko so seznanjeni z različnimi kulturami in posledično, kako udobno se počutijo v medkulturnem okolju in koliko bi jim znanje o kulturni kompetentnosti morda prišlo prav v takih situacijah. Na Ljubljano sem se osredotočila, ker menim, da je tu največ nevladnih organizacij, kjer bi lahko imeli stik s čim večjo kulturno raznolikostjo. Menim, da je v Ljubljani največ tujcev, ker je to glavno in največje mesto v Sloveniji, tako sem z raziskavo tu najlažje pridobila relevantne informacije za svojo raziskavo. V preteklosti sem v nevladnih organizacijah pridobila izkušnje, da se nikoli niso posvečali kulturi uporabnikov bolj podrobno, če je na to nanoslo, so radi vedeli več, sami od sebe pa se za to niso veliko zanimali. Posledično sem se za tako raziskavo odločila, da bi izvajalce psihosocialne pomoči vzpodbudila k večji samoiniciativi pri pridobivanju znanja o kulturah uporabnikov. Cilj raziskave je prav tako spodbuditi strokovne delavce k raziskovanju svoje kulturne identitete in spodbuda k širjenju znanj o ostalih kulturah, s katerimi se srečujejo.

2. 1. Raziskovalna vprašanja:

Kako izvajalci psihosocialne pomoči razumejo kulturo (v povezavi s psihosocialno podporo)?

Kaj jim pomeni pri delu?

Do kolikšne mere so kulturno kompetentni pri svojem delu kot izvajalci psihosocialne pomoči?

Koliko je organizacija kulturno kompetentna?

Koliko poznajo pojem medkulturne mediacije in koliko menijo, da je to uporabno pri njihovem delo?

3. Metoda

3. 1. Vrsta raziskave

Raziskava je poizvedovalna, saj bom z njo poskušala poizvedeti, kakšni so problemi pri medkulturni kompetentnosti v nevladnih organizacijah. Zbirala bom meni dostopne podatke in ne bom preučevala celotne populacije. Raziskava bo prav tako empirična, saj bom z njo zbrala novo gradivo s spraševanjem. Raziskava bo razvojna, saj bo njen cilj vpeljati nov način dela (medkulturno mediacijo) z uporabniki v nevladnih organizacijah in izboljšave na področju komuniciranja z uporabniki iz (drugih) kultur. Raziskava bo kvalitativna, saj bom zbirala besedne opise in ne številčnih (Mesec, 1997).

3. 2. Merski instrumenti in viri podatkov

Merski instrument, za katerega sem se odločila, je strukturiran vprašalnik, kjer so vprašanja zastavljena vnaprej. Sestavila sem jih sama in jih dala v pregled mentorici. Vprašanja sem oblikovala na podlagi prebrane literature in lastnih zanimanj. Vprašalnik zajema 21 vprašanj. Vprašanja so zastavljena na preprost način, da jih anketiranci lahko razumejo.

3. 3. Populacija in vzorec

Populacija, ki sem jo intervjuvala, so izvajalci psihosocialne pomoči v nevladnih organizacijah v Ljubljani. Ker je to precej velika populacija, sem se odločila, ne intervjuvati celotne populacije, ampak sem do podatkov prišla z vzorčenjem. Vzorec, ki sem ga uporabila, je priložnosten in priročen, saj sem izpraševala osebe, ki so bile pripravljene sodelovati in so bile v času raziskave dostopne. Prav tako je vzorec neslučajnosten, saj ni imela vsaka enota populacije enake možnosti priti v vzorec. Večine intervjuvancev nisem poznala od prej. V vzorec sem izbrala 7 enot od celotne populacije.

3. 4. Zbiranje podatkov

Metoda zbiranja, ki sem jo uporabila, je bilo spraševanje. Spraševala sem jih med 5. 1. in 23. 5. 2022. Način spraševanja, ki sem ga uporabila, je bil strukturiran intervju, v dveh primerih pa je

izprašanec na vprašalnik odgovoril pisno. Večino vprašancev sem spraševala osebno iz oči v oči, na podlagi vnaprej strukturiranega vprašalnika, kar je intervjuvancem omogočalo hitro dodatno razlago, če katerega od vprašanj niso razumeli. Omogočena je bila hitra dvosmerna komunikacija, kar menim, da pomembno pri kvaliteti odgovorov intervjuja. Prav tako menim, da sem z osebnim stikom pridobila dodatno kvaliteto zaradi opazovanja tudi nebesedne govorice vprašancev. Vprašance sem spraševala individualno, ker sem na ta način lažje pridobila kvalitetnejše informacije, saj sem se lahko posvečala le eni osebi. Večino sem spraševala ustno, dva pa sta mi na poslan vprašalnik odgovorila pisno. Vprašalnike sem vsem predčasno poslala preko e-mail-a. Spraševala sem jih po dejstvih, stališčih in poučenosti. Vse sem spraševala le enkratno. Na začetku pogovora sem intervjuvancem razložila temo moje raziskovalne naloge in jim povedala, zakaj bom uporabila njihove odgovore ter da bo njihova udeležba anonimna. Povprečno je intervju trajal pol ure. Pogovore sem z njihovo predhodno odobritvijo snemala na telefonu.

3. 5. Obdelava in analiza podatkov

Vprašanja in tiste dele odgovorov, ki so bili relevantni za raziskavo, sem pretipkala v nov Word dokument. Intervjuje sem označila s črkami (A, B, C, ..), zatem pa sem vsak intervju kodirala še posebej. Za vsak intervju posebej sem določila izjave. Vsako izjavo sem označila s črkami in številkami (A1, A2, ...). V tabeli sem jih jim nato odprto kodirala, kar pomeni, da sem jim določila podkategorije, kategorije, nadkategorije, pojme in teme. Intervjuje sem nato kodirala osno, kar pomeni, da sem naredila hierarhijo med kategorijami in nadkategorijami.

4. Rezultati:

4. 1. Pojem kultura

Skozi raziskavo sem prišla do ugotovitev, da izvajalci psihosocialne pomoči in podpore v nevladnih organizacijah v Ljubljani kulturo najpogosteje pojmujejo kot način življenja, prepričanja, običaje (*V kontekstu kulture razumem vse te okoliščine, ki so povezane z uporabniki, kako oni živijo svoje življenje, kakšne običaje imajo, kakšna prepričanja, kaj verjamejo./M1; ..skupek nekih naučenih navad, jezika, pogleda na svet, delovanja skupine ljudi v določenem času, tudi kraju. F1*), jezik (*Zdej eno je sigurno jezik ane./A1*). Opredelili so jo tudi kot bližino osebnih prepričanj (*... v smislu, kako blizu so osebna prepričanja, mišljenja in ravnanja/D1*). Pojavile so se omembe kulture kot umetniškega izraza oz. ustvarjanja, na katerem koli področju (*..obsega široko pojmovanje človekovega ustvarjanja na področjih od tehnike do umetnosti./B1*). Kulturo so navezovali na pojme, kot so bogatenje, spoznanje, vključevanje, izmenjava (*.. .z 'bogatenjem', 'spoznanjem', 'vključevanjem' izmenjavo' slednji pojmi pa so središčni kulturi../ B5*). Poudarek so dajali na kulturo kot nekaj, kar prežema vse vidike življenja in ni vezana na narodnost, etničnost ipd. (*... kultura obstaja že v vsaki družini, pa ni važn iz kere narodnosti prideš ane. /U31*). Nekateri so imeli tudi precejšnje težave z opredelitvijo pojma, saj se jim je zdelo, da je to nekaj, kar se razlikuje čisto vezano na posameznika, ne glede na kulturo (*Js težko rečem, da zdej pa vsi tisti, ki smo iste kulture, da smo si bistveno podobni ali pa isti/A4*) da se razlikujemo tudi pripadniki večinske kulture med sabo (*...js mislm, da tud če gledamo večinsko družbo al pa pripadnike večinske kulture, da tud mi zelo različno živimo./A29*) in da je take pojme težko popredalčkati (*Težko je tko popredalčkat te pojme./A9*).

4. 2. Kultura in delo svetovalke

V odgovorih o pomembnosti kulture pri njihovem delu so večinoma kulturi pripisovali pomembno vlogo, saj so jo videli kot pomemben del osebnosti uporabnika in so menili, da je zavoljo celostne obravnave potrebno razumeti tudi njegovo/ njeno kulturo (*pomemben del identitete je vsakega, ki pride sem in če hočemo mi celostno zajet problematiko nekoga in njegov razvoj pomeni, da tudi razumemo ta njegov del, ki se kliče kultura, .../U3*), iz kakšnega okolja izhaja in kakšne tradicije in navade iz preteklosti vplivajo na njegovo delovanje danes (*Pomembno je zelo dobro poznat iz kakšnega socialnega okolja kdo izhaja, ker tradicije in navade vplivajo na to kako razumemo informacije v sedanjem trenutku, kako delujemo in od kod naše delovanje./S2*).

Kultura se jim zdi pomembna za približanje uporabnikom (*poskušamo spoznat čim več kultur, ker govorit o intimnih stvareh je veliko lažje v nekem svojem kulturnem območju pa na svoj način./S3*) ter ustvarjanje varnega prostora za njih v procesu sodelovanja, usmerjenega k rešitvi problema (*Pomembno je, da smo pri svojem delu kulturno senzibilni in omogočamo odprt in varen prostor za vse/F3*). Zdi se jim, da je kultura področje, na katerem se je potrebno zaradi pomembnosti in širine stalno izobraževati in dopolnjevati znanje (*Zdi se nam pomembna in se poskušamo čim bolj izobraževati na tem področju. /D2*). Nekateri so menili tudi, da je celotno delo, ki ga opravljajo, osredinjeno okrog kulturnih vrednot (*Glede na osebno definicijo se mladinsko delo osredinja preko kulturnih vrednot./B3*).

Na drugi strani pa se pojavilo tudi mnenje, da se jim zdi pomen kulture majhen, saj se ne srečujejo veliko z njo (*Majhen, ker, da bi se srečeval s kšnimi predstavniki etničnih manjšin se js res ne spomnem./A11*) in se za kulturo posledično pri uporabnikih ne zanimajo (*Je pa tud tko mi sploh ne sprašujemo./A12*), razen če sami povejo, poslušajo in upoštevajo, sicer pa ne (*Zdej, če so ljudje odprti pa pač da povejo ane o svojih stvareh, ../A13*).

4. 3. Večkulturnost

Za večkulturnost so rekli, da menijo, da je povsod med nami (*Živimo v večkulturni družbi, ker smo postali globalna družba/S6; Men se zdi, da je večkulturnost povsod okrog nas/M7*). Razumeli so ga tudi kot kontekst bolj natančnega razumevanja realnosti, raznolikosti in individualnosti (*Kontekst bolj natančnega razumevanja realnosti, raznolikosti, individualnosti/D3*), kot področje, ki ti pomaga pri povezovanju z osebami in je posledično dobra čim višja ozaveščenost v tej smeri (*Bolj kot smo ozaveščeni, boljše lahko vzpostavljamo kontakt/D4*). To nam pomaga pri delovanju na podlagi brez predsodkov ter pri netoleriranju diskriminacije (*Manj delujemo iz predsodkov in ne toleriramo diskriminacij/D5*). Eden od sogovornikov jo je opredelil kot ideološki konstrukt, ki je usmerjen bolj v razlikovanje kot v bogatenje družbe (*Ideološki konstrukt (ukvarja se več z razlikami kot bogatenjem/B4*).

Prednosti ozaveščenosti na področju večkulturnosti vidijo v zmanjšanju predsodkov (*manj delujemo iz ne vem odporov, predsodkov../D5*) in boljšemu vzpostavljanju kontakta (*bolj kot smo tu ozaveščeni, senzibilizirani, boljši kontakt lahko vzpostavljamo/D4*). Omenjali so, da se jim zdi pomembno, da vidijo večkulturnost kot kulturno bogastvo (*Se mi pa zdi pomembno, da jih vidimo kot neko kulturno bogastvo./M9*) in da nam poleg bogastva daje tudi opomnik subjektivnega

pogleda na svet (... življenje in razumevanje tega, kar drugi potrebujejo, je zelo pomembno, saj nas bogati in nam kaže, da moja resnica v bistvu ni samo moja, ker jo jaz vidim iz svojega zornega kota./S6). Zdi se jim, da s pomočjo večkulturnosti treniramo strpnost do drugačnega načina življenja (*treniramo strpnost do tega kako drugi živijo in kakšen je njihov način življenja./S7*). Menili so, da je učenje drug od drugega v večkulturni družbi tudi ena od prednosti (... nam večkulturnost ponudi možnosti večnega učenja in razumevanja sveta./F5).

Slabosti večkulturnosti vidijo v usmerjanju v druge kulture in jemanja lastne kot nevtralne (*Mogoče, da je ena slabost, ki jo opažamo pri tem je to, da smo bolj usmerjeni na kulture drugih, da svojo kulturo pa jemljemo kot neko nevtralno izhodišče. / D6*) ter v tem, da vse postaja enako in se izgublja kulturna pestrost (*na žalost tko, da svet postaja eno in isto, ne? Kva se dela za nov let, isto povsod, kva se dela za božič, ne? Tko, zginja ta kultura, ta pestrost./U22*). Omenili so tudi nesporazume, nestrpnosti in prepričanja, da je neka kultura vredna več od druge (*mogoče najbolj napačno razumevanje, nestrpnost, prepričanje, da ja moja kultura več./M15*).

4. 4. Odnos zaposlenih in uporabnikov/-ic tujejezičnih oziroma drugih kultur

Uporabnike iz drugih kultur dojemajo kot enake nam, z zavedanjem o potrebni dodatni pomoči, ki jo potrebujejo (*Doživljamo jih enake, s tem, da se zavedamo, da bodo potrebovali pomoč pri učenju jezika in čas, da spoznajo novo kulturo./F7*) ter ranljivosti, ki pridejo s situacijami, vezanimi na manjšinskost znotraj odločene kulture (*Doživljamo jih kot še bolj ranljive. Vemo, da se soočajo z nekimi situacijami s katerimi se večinsko prebivalstvo ne sooča./S8*). Na eni strani jih dojemajo kot odprtje novih dimenzij (*Tak vstop vedno ponudi 'nove dimenzije', ki pa jih običajno 'uporabimo' skladno z načrtovano aktivnostjo ali metodologijo./B6*), na drugi pa so pogosto omenili tudi prisotnost frustracij zaradi jezikovne neskladnosti (*tukaj so po navadi neke frustracije lahko prisotne ane, ker potem nekako komuniciraš ampak nisi čisto prepričan a res razumeš in si razumljen./D9*) in minus zaradi časa, saj je potrebnega veliko več prilagajanja in pojasnjevanja (*Potrebno jim je namenit veliko več časa, da preverimo, kako so razumele neko stvar. Veliko je našega prilagajanja, pojasnjevanja./S9*) ter več dela v smislu zagovornišтва (...*več dela tudi v smislu zagovornišтва, torej zastopanja pri določenih postopkih ane./S10*). Popolno tujejezičnost dojemajo kot sistemsko prepreko (*Če jezika sploh ne znamo, da ga pač nihče v društvu ne govori, nek jezik, potem se nam zdi to kot neka sistemska prepreka tudi pri nas/D7*), zaradi katere je komunikacija onemogočena in praktično ni možno delati. Čim pa je prisotno vsaj

delno znanje jezika iz ene ali druge strani oz. lahko uporabljajo tretji jezik, je lažje in v večini menijo, da se da nekako voditi proces pomoči, je pa seveda odvisno od stopnje znanja (*Če jezik malo poznamo ali pa lahko uporabljamo nek skupen 3. jezik, je pa potem vprašanje koliko je svetovalka ali svetovalec vešč tega jezika, koliko je sogovornik vešč /D8*). Uporabnikov iz kultur, ki jim niso domače, ne obravnavajo na podlagi kulture, ampak na podlagi drugih vrednot, ki so v organizaciji pomembne. To je, da so ob vstopu k njim trezni, če imajo težave s katero od substanc, pripravljeni sodelovati, delati na sebi in da so čim bolj odkriti (*..naši pogoji so, da pridejo trezni, so prpravleni sodelovat, delat na seb, so čimbolj odkriti,.. /U6*). Rekli so, da ne vrednotijo kultur uporabnikov, ampak jih sprejemajo in ločujejo med njigovo in svojo kulturo (*ne smemo kot strokovni delavci vrednotit kultur, da pač sprejmemo, da je to kultura mojega uporabnika, to so njegova prepričanja, moja so pa pač moja./M10*). Omenili so, da jim je pomembno, da jasno komunicirajo in uporabnikom prihajajo nasproti (*... poskušam, da ne govorim v dialektu, da ne govorim hitro, da pač poskušam prit čimbolj nasprot./A41*). V odnosu so omenili, da jim je pomembna komunikacija (*... da se pač z ljudmi pogovarja o stvareh,.. /M11*), iskanje ravnotežja (*kulture se mešajo in treba je iskat ravnotežja./M13*) in izogibanje stereotipom (*...da ne pride do tega, da bi js recimo imela zdej neka prepričanja, predstave predsodke, stereotipe in bi jih potem proicirala tud na svoje uporabnike,.. /M18*).

Ob vprašanju o morebitnem zaznavanju težav z določenimi vidiki kulture so najpogosteje odgovorili, da je to jezik zaradi premajhnih kapacitet (*Eden je vsekakor jezik, ko se ne moremo odzvat, ker nimamo teh kapacitet ali jih imamo premalo./D28*; *Z jezikom, zaradi pomanjkanja tolmačev in prevajalcev./F24*; *Zagotovo jezik, če bi prišla uporabnica, ki ne govori niti angleško niti slovensko, to bi bil zagotovo največji izziv../S31*). Nekaj jih je povedalo, da pa z jezikom niso imeli težav, saj delajo z mlado populacijo (*Ker delamo s populacijo mladih, jezik večinoma ne predstavlja nepremostljivih ovir, ../B21*) in z uporabniki, ki govorijo slovensko ali angleško (*... lahko rečem, da v vseh teh letih js res nisem imela primera, da kdo ne bi znal angleščine ali slovenščine./A56*). Veliko jih je omenilo tudi težave z vrednostnimi konteksti (*Zopet poudarjam vrednostne kontekste, na kar ključno vplivajo stereotipi./B22*), tradicionalnimi prepričanji, ki zagovarjajo samo eno pravo pot, prevlado nekoga nad nekom (*... neka prepričanja, ki so recimo taka tradicionalna v smislu, da je ne vem, da je v življenju prava samo ena pot, da nekdo odloča, drug se mora pa podredit,.. /D29*), odnos do otrok (*..odnos do otrok ne, določene države majo še vedno tak zlo krut odnos do otrok./U29*).

Kot kulturni nesporazum so opredelili situacije na podlagi »kulturno sprejemljivih« seksizmov in pomenov religije (*Največkrat so izpostavljeni 'kulturno sprejemljivi' seksizmi, pomen religije .../B23; najpogosteje pri ženskah iz albanskega okolja, kjer so vrednote moškega in ženske tako drugačne./S32*). Prav tako so omenili tudi jezik (*Iz vidika jezika večkrat, da se al nismo prou razumel kaj js hočem al pa pričakujem al pa kaj oni hočejo al pa pričakujejo,/M48*). Nekaj jih je odgovorilo, da kulturnih nesporazumov ne zaznavajo. Kot razlog so navedli možnost nezavedanja nesporazumov, saj jih uporabniki ne izpostavijo (*..ne zato, ker bi mislila, da ni bilo kulturnih nesporazumov, ampak si predstavljam da so to kakšne stvari, ki jih naredimo in niti ne opazimo, da smo jih naredili in da nas pogosto sogovornice niti ne opozorijo ali soočijo s tem./D30*), v eni od organizacij pa so kot razlog navedli previden vstop v odnos na način, da na začetku poizvejo čim več o njegovem značaju, osebnosti, značilnostih ter s tem dobijo informacije, kaj bi lahko v prihajajočem odnosu sprožilo konflikt oz. nesporazum in kaj ne. S tem se izognejo nesporazumom v samem začetku (*Mogoče zato ane ker je naš vstop že tok previden ane in se gotovo te stvari spremenijo./U33*). Kot potrebe za premagovanje nesporazumov so navedli, da potrebujejo čas, primerno okolje, strpne sogovornike, strokovnjake (*Čas, primerno okolje, strpne sogovornike in ja strokovnjake, ki imajo orodja (metodologije) za preseganje posameznih izpostavljenih ovir./B24*), prevajalce (*Mogoče občasno prevajalca,/M49*) in poslušanje, razumevanje, zavedanje medsebojne različnosti (*Veliko poslušanja, veliko razumevanja, samopresoje ter zavedanja, da nismo vsi enaki. Smo enakovredni ampak različni./S34*). Jih je pa več reklo tudi, da ne čutijo potrebe za premagovanje preprek, saj preprek ne zaznavajo (*Menim torej, da preprek, ki bi jih sama zaznavala niti ni./D31*).

4. 5. Lastna kulturna identiteta

Sogovorniki/-ce so pojem lastne kulturne identitete najpogosteje dojemali kot ozaveščenost svoje preteklosti in okolja (*... da ozavestš svoje prednike, da ozavestiš svoje okolje/U8; Vedet od kod prihajaš, kaj so tvoje korenine, kaj je tisto kar dela neko tvojo predstavo o svetu in temu kaj ti iščeš v svetu./S11*) ter zavedanje lastnih vzorcev delovanja (*Zavedamo se nekih naših vzorcev, dejanj in navad, ki so odraz naše kulture./F9*). Kot opredelitev so omenili tudi ozaveščanje lastnega doživljanja diskriminacije, nelagodij in ravnanj z njimi (*Ozaveščanje lastnega doživljanja diskriminacij, lastnih nelagodij in ravnanj z njimi/D10*) in lastna prepričanja, verjetja, običaje (*To bi rekla, da je mogoče iz tega vidika moja verjetja moja prepričanja, moji običaji./M19*).

4. 6. Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši

Večina izvajalcev je menila, da je najbolj ključno usklajevanje ene kulture z drugo in da je prilagoditev do določene mere nujno potrebna (*Zdi se mi pomembna strpnost, iskanje ravnotežja./M23; Vsekakor je pomembno medsebojno prilagajanje in usklajevanje ene kulture z drugo in sprejemanje./S13*). Bili so mnjenja, da poleg tega, da je osebam lažje, če se do neke mere prilagodijo (*Menim, da bo osebam z drugačnimi kulturnimi ozadji lažje življenje v novi državi(kulturi) če bodo nekatere vzorce nove kulture vzeli tudi za svoje./F10*). Jasno je tudi, da se vsak od nas do neke mere prilagodi, ko pride v kakršno koli novo okolje (*Ko vstopa človek v nek javni prostor, se prilagodiš na nek način./M24*). Rekli so, da se jim zdi tudi nujno, da se prilagodijo splošnim človekovim pravicam (*Dominantno se mi zdi predvsem zahtevanje v prilagajanju nekim splošnim človekovim pravicam./S14*). Nekaj jih je pri tem omenilo, da se jim zdi poleg prilagoditve pomembno, da ohranijo vseeno tudi svojo kulturo (*Sem pa mnjenja, da je obenem nujno ohranjanje lastne kulture in s tem identitete./F11*). Večina je omenila, da se jim zdi pomembno, da jim mi omogočimo pomoč pri prilagajanju na način, ki je njim sprejemljiv (*... torej se mi zdi da bi morala bit večja ponudba in več možnosti za to, da se ljudje lahko vključijo, na način, ki je njim sploh izvedljiv kar se tiče jezika, kar se tiče kako majo življenje organizirano./ D12*).

Nekateri od sogovornikov in sogovornic, s katerimi sem govorila, pa se s tem, da bi se morali pripadniki drugih kultur prilagoditi naši, ne strinjajo, saj menijo, da je kultura najbolj skupnostna, dinamična in spreminjajoča se (*kultura je verjetno eno bolj skupnostnih, trenutnih, slučajnih družbenih (skupnostnih, kolektivnih) izrazov in kot takšna dinamična, spreminjajoča se, /B9*), prav tako pa se jim zdi ključno, da znamo sobivati en z drugim (*prav tako ni potrebno, da lahko brez skrbi en z drugim živimo, ne glede na kulture./A34*). Omenili so prav tako, da večino običajev tako ali tako praznujejo doma (*Zdej običaje pa mislim, da itak večinoma praznujejo doma./M27*). Kot pogoj za sobivanje so navedli strpnost (*Pogoj pa je, da smo strpni ane./A35*).

4. 7. Poznavanje kultur uporabnikov/-ic

Veliko jih je reklo, da kulturo uporabnic vsaj do neke mere dobro poznajo (*Precej, saj mi je mar./B10; Mislim, da kar dobro poznamo kulture iz katerih prihaja največ uporabnic./S15*), saj pridobivajo znanje skozi pogovore z uporabnicami in uporabniki (*Se mi zdi, da sem se preko dialoga ful velik naučila./M29; Največ nas o kulturah naučijo uporabnice same, ko pridejo in povejo o pričakovanjih in kako one vidijo svet, tako, da se potem prilagajamo./S16*), preko lastnih izkušenj (*nekaj pa tudi same vemo iz lastnih življenjskih izkušenj./S18; Mam tud kar nekaj*

mednarodnih izkušenj, kjer sem se pač srečevala z različnimi kulturami in se mi zdi, da me je to ful velik naučil./M30), izobraževanj (*Nekaj se naučimo iz izobraževanj./S17*) in sprotne obveščanja glede aktualnih novic na delu (*Znotraj našega tim-a se trudimo redno obveščati drug drugega o aktualnih zadevah, ki se dogajajo v državah uporabnikov./F13*). Nekaj pa jih je reklo, da kultur uporabnic ne pozna veliko (*Ne veliko./A37*) oz. da npr. ne poznajo zgodovin držav iz katerih uporabniki prihajajo (*Js če priznam ne o zgodovini države, ne/U15*). Rekli so, da se jim zdi to stvar stalnega usposabljanja in raziskovanja (*Tu mislim, da bi bil najbolj pošten odgovor dvojni, ede/-/ je ta, da gotovo vemo premalo in da je to nekako tudi stvar nekega stalnega usposabljanja, raziskovanja./D13*). Slabo poznavanje kultur so utemeljevali z onemogočenim prostorom in časom zaradi toliko drugih vsebin, s katerimi se ukvarjajo (*Je pa tko v terapevtskem procesu je tok tem za govorit ne, da niti ni potem prostora pa časa, da bi šel v to ker je tok drugih vsebin./U16*). Večinoma so kazali zanimanje za več znanja o kulturah (*ampak ja bi blo pa zanimiv ane? Ja se strinjam./U17*; *zdi se mi, da nikol nimaš dovolj znanja, da je vedno boljše še več in še več in še več./M33*; *Sem naklonjena temu, da nikoli ne vemo vsega in da je vsako novo znanje koristno./F16*). Vidiki, za katere so rekli, da bi imeli radi več znanja, je bil jezik, saj se na tej osnovi lahko zмениš tudi vse ostalo (*Menim pa da bi bilo najbolj ključno vedeti več o običajih in predvsem morda jeziku, saj potem skozi jezik, lahko komuniciraš tudi o drugih razlikah, ki nas ločujejo./D16*). Glede načina pridobivanja novih potrebnih znanj so najpogosteje predlagali izobraževanja (*Več izobraževanj in okroglih miz./F17*). Nekaj organizacij je izrazilo tudi, da dodatnega znanja ne potrebujejo, saj je bistvo terapije, ki jo izvajajo to, da so vsi isto, pri čemer bi izpostavljanje kulturnih razlik naredilo ravno obratno (*Bistvo terapije je, da smo vsi isto in zato ne rabimo dodatnega znanja/U19*). Razlogi, zakaj ne potrebujejo dodatnega znanja, so bili, da vsaka od uporabnic prinese svoj del kulture in zato ne potrebujejo nekega dodatnega znanja (*Se mi zdi da vsaka uporabnica na svoj način prinese svoj del kulture, tako da niti ne./S19*).

4. 8. Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo

Večina je kulturno kompetentnost opredelila kot spoštljiv in strokoven človeški odnos ne glede na jezik in ostale osebne okoliščine (*aktivno delovanje torej v smislu spoštljivega strokovnega, človeškega odnosa z ljudmi ne glede na jezik, ki ga govorijo in vse ostale osebne okoliščine /D20*) ter zmožnost dela z različnimi ljudmi iz različnih kultur (*to pomeni biti kompetenten, da bi se pogovarju s predstavniki druge kulture. Da lahko delaš z različnimi ljudmi iz različnih kultur. /U24*). Več jih je opredelitev ubesedilo tudi kot sposobnost nudenja pomoči v

kulturno raznoliki družbi (*sposobnost izvajanja socialnega dela v kulturno raznoliki družbi in z ljudmi, ki prihajajo iz kulturno raznolikih okolji./F19*). Omenjali so tudi pripravljenost za raziskovanje, sprejemanje, uporabo in širjenje kulturnega pojma (*Predvsem kot pripravljenost (odprtost) za raziskovanje, sprejemanje, uporabo in širjenje razumevanja kulturnega polja./B15*), oblikovanje novih praks, znotraj vključujočih konceptov (*Oblikovanje novih praks, znotraj vključujočih konceptov/B16*) ter zavedanje, da nas družba sooblikuje (*Torej zavedanje, da nas družba sooblikuje in da pogosto, ko rešujemo neke svoje osebne okoliščine je vprašanje ali bomo presegli in izstopili iz zahtevanega /D19*). Opredeljevali so jo kot izpostavljanje primernih načinov ravnanja, ko se diskriminacije pojavljajo (*pa tudi aktivnemu opozarjanju in kritiziranju in izpostavljanju primernih načinov ravnanja, ko se diskriminacije pojavljajo./D21*), ozaveščenost o unikatnosti delovanja vsakega posameznika (*Jaz to razumem kot ozaveščenost o tem da je potrebno razumet funkcioniranje vsakega posameznika in se prilagodit in../S22*) in prihod nasproti osebam (*Na ta način ane, da probaš ne glede na vse pridt nasprot./A50*). Opredelili so jo tudi kot znanje o pomembnosti vedenja, da določene navade izvirajo iz kulturnih običajev (*..bit senzibiliziran za to, da določene navade in vedenja izhajajo iz nekih kulturnih običajev./S23*) in vplivu kulture na izbire in razmišljanje človeka (*pa čim več znanja o tem, da kultura vpliva na izbire in na razmišljanje človeka./S24*).

4. 9. Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi

Več kot polovica izprašanih je navedla, da delujejo v smeri večkulturnega pristopa v osnovi skozi poslanstvo in vizijo (*sodi na raven poslanstva in vizije organizacije, kultura oziroma kulturni elementi pa prežemajo vse naše delovanje./B17*), zagotavljanje enakih človekovih pravic (Najbolj pomemben cilj je pravzaprav ozaveščenost, torej, da imamo vsi mi enake človekove pravice, samo mogoče na drugačen način izražamo to kar potrebujemo/S25), skozi širjenje tolerance ter sprejemanje različnosti (*Ja sto procentno, ker širimo to toleranco in potem, ko mam skupine se točen ve ni važn iz kje prihajaš, ampak je važn ta cilj, da želiš živet brez droge, brez drugih odvisnosti,../U25*). Kot dejavnosti, usmerjene v večkulturni pristop, so navedli organiziranje okroglih miz, dogodkov, spodbujanje dialoga z uporabniki (*Ja sto procentno, ker širimo to toleranco in potem, ko mam skupine se točen ve ni važn iz kje prihajaš, ampak je važn ta cilj, da želiš živet brez droge, brez drugih odvisnosti, da želiš povečat./F15*), zagotavljanja svetovanja v maternem jeziku (*Lansko leto smo začel tudi z uvajanjem ur, ko je možno svetovanje v maternem jeziku,../S26*). Nekateri so povedali, da večkulturni pristop zagotavljajo z omogočenimi tečaji

slovenščine za tujejezične uporabnike in z medkulturnimi mediatorji (*Pri tem jim tudi pomagamo s tečaji slovenščine in medkulturnimi mediatorji./F8*). Povedali so, da delujejo v smeri večkulturnosti s pomočjo izobraževanj, dialoga in izmenjavo mnenj (*Z ozaveščanjem, dialogom, izobraževanji, izmenjavi mnenj, itd./F20*) ter poznavanjem sistema javne mreže storitev in znanja za usmeritev v pristojne ustanove (*Poznamo sistem, javne mreže storitev v programu ane tok da, sem sigurna, da znamo pač ljudi usmerit v pristojne ustanove, institucijo, ali druge nevladne organizacije./A45*). Ena od zaposlenih je kot primer večkulturnega delovanja navedla način dela, ko mladim uporabnikom, ki v svoji kulturi ne vidijo pozitivnih lastnosti, le-te pokažejo. (*Ampak tud če je za nekoga minus, delamo na tem, da vidi plus v tem, kaj mu je pa kljub temu dal ne, tud če prihajaš iz albanske družine ane kaj je dobrega v tem kaj ste pa pridobil./U5*).

Kulturna raznolikost zaposlenih je v večini organizacij velika, saj večinoma zaposleni prihajajo iz različnih kultur (*Mamo zaposlene osebe iz različnih etničnih skupin in kultur./M39; Ja kr smo ja. (Srbija, Hrvaška, Češka, Maribor, ...)/U26*). V eni od organizacij so povedali, da jih je približno polovica iz drugih kultur (*Js bi rekla, da je pol pol./S39*), nekaj pa jih je omenilo, da imajo prostovoljce iz drugih kultur (*Nekaj zaposlenih prihaja iz drugih držav in kulturnih ozadij. Veliko več je prostovoljcev ali zaposlenih preko avtorske pogodbe, ki prihajajo iz raznolikih kulturnih ozadij./F21*). Pri manjšini pa so rekli, da imajo zaposlene ali samo iz Ljubljane (*Pomojem sem jaz največji eksot, ker sem iz Dolenjske, ostali so vsi iz Ljubljane./A54*) ali pa so rekli, da imajo zelo malo svetovalk, ki so le rojene v tujini (*Pa bi rekla, da ni neki zelo raznolik. Imamo oz. smo imeli dve svetovalki, ki sta bili rojeni v tujini pa zdej živita v Sloveniji in delata, glede na to da nas je 35, bi rekla, da to res tko dva trije ljudje, ki so tujke, potem je nekaj ljudi katerih starši so recimo iz nekih bivših držav Jugoslavije, tolk bi rekla, da smo./D24*). Glede izboljšav na področju medkulturnega sodelovanja so večinoma omenjali prevajalstvo ali tolmačenje (*da bi zagotovili financiranje ali nekako zakonsko uredili pravico do prevajanja in do medkulturnega tolmačenja./D26*), tudi s pomočjo aplikacij (*Mogoče tudi neko izobraževanje u smislu, da so zdaj že na voljo neke približno dobre aplikacije s katerimi lahko bi probali prevajati./D27*). Kot izboljšavo pa so omenili tudi premislek in pogovor na podlagi izraženih potreb vključenih (*Vedno. Potreben premislek, pogovor... Vedno pa na podlagi izraženih potreb vključenih./B19*). Omenjali so tudi dodajanje jezikov svetovanja (*Izboljšave imamo v načrtu razvoja zamišljene na način, da bodo programi vse bolj prilagojeni različnim uporabnicam in kulturam z recimo dodajanjem jezikov svetovanja./S28*) in projekte, kjer bi se spoznavale nove kulture (*Ja če bi bil kšn tak projekt,*

da bi blo medkulturno, to koker smo rekl npr. spoznavajmo različne kulture./U27). Na eni od organizacij so povedali, da bi sicer prišli prav včasih prevajalci, a jih potrebujejo premalokrat za zaposlitev (*ampak ja to pride ena ura na dan al pa dve uri na teden, sam pač težko je neko zaposlitev ponuditi, za točno tist čas, ki ga ti rabiš./M43*).

Kot prepreke pri kulturno različnih uporabnikih so izvajalci psihosocialne pomoči najpogosteje navajali jezik (*Jezik, največkrat je to jezik, zato ker veliko uporabnikov ne razume al pa ne govori slovensko al pa angleško, tko da v teh primerih je precej težko sploh na začetku./M44; Če se s kakšnimi preprekami srečujemo je to jezik./A55*) in predsodke ter stereotipe (*Predsodki, stereotipi. Večinoma gre za 'preseganje' kulturnih 'mehurčkov', ki v primeru nekih zelo 'kolturno zaprtih' okolji potrebuje precej prostora za spoznavanje 'različnosti' in 'kritičnega vrednotenja' njihovih dobrobiti za vse./B20*). Poleg tega pa tudi netoleriranje uporabnic med sabo (*Prepreke so recimo v zatočiščih, ko sprejemamo iz zelo različnih kultur uporabnice in se potem uporabnice med sabo ne tolerirajo./S29*) ter nezadostna sredstva za najem prevajalca (*Mi nimamo sredstev, da bomo najel prevajalca./A52*).

4. 10. Medkulturna mediacija

Večina izvajalcev psihosocialne pomoči je imela le predstavbo o pojmu medkulturne mediacije, nekaj pa jih je pojem poznalo (*Poznam ga, je medkulturni mediator človek, ki pomaga nekomu, ki rabi neko pomoč, da se vključi v neko novo družbeno okolje in da je to človek, ki ima v veliko primerih obe osebni izkušnji življenja v nekem drugem okolju ali pa vsaj pozna neke te kulture in kulture tega večinskega prostora/D32; Torej to so neki ljudje iz njihovega okolja, ki poznajo njihovo kulturo in poskušajo pomagat manjšinam, hkrati pa razložiti večinskemu prebivalstvu določene zadeve./S37*). Ostali, ki so si pojem le predstavljali, so rekli npr., da gre pri medkulturni mediaciji za vzpostavljanje dialoga (*Js bi rekla, da kadar so predstavniki ne večinske kulture v težavah zaradi pričakovanj ali norm večinske kulture. Da se nekaj vzpostavi dialog./A61*) in izenačevanje položaja med pripadniki nevečinske kulture s pripadniki večinske (*da pomagajo pri izenačitvi položaja med pripadnikom druge kulture s pripadniki večinske./S36*). Medkulturno mediacijo so si predstavljali tudi kot sporazumevanje med različnimi kulturami (*To je gotovo, da se sporazumevaš z različnimi kulturami./U35*) oz. prevajanje iz ene kulture v drugo (*mediatorji v teh postopkih ter poskušajo nekako prevajati iz ene kulture v drugo./S35*). Pri eni od organizacij so omenili, da to razumejo kot vzporeden pojem zagovorništvu (*Js bi pri nas navezala to absolutno*

na zagovorništvo. Zagovornik zagovarja ljudi tam kjer se sami ne zmorejo./A62). Veliko jih je omenilo, da ne poznajo oseb, ki se s tem ukvarjajo (*Zdej, da bi pa prav poznala kulturne mediatorje, to pa še nisem imela stika./A63; Še posebej mi manjka obrazov (ljudi), ki so strokovnjaki na tem področju./B25;)* ali pa so slišali, da jih je zelo malo (*ampak mislem, da jih je pri nas ful mal trenutno/M52*). Menili pa so da je ključna naloga tolmačenje, kulturno posredništvo ter poznavanje navad in običajev (*Tolmačenje./M45; Kombinacija vsega – vsekakor pa v našem primeru najbolj uporabno tolmačenje s hkratnim razlaganjem kulturnih razlik/F30; Menim, da je ključna in najpomembnejša naloga tolmačenje, seveda pa tudi npr. kulturno posredništvo oz. kot sem rekla neko poznavanje navad in običajev veliko doda po mojem mnenju h kvaliteti kulturnega mediatorja in je prav tako precej ključno/D35*). Kot ključne naloge pa so omenili tudi zagovorništvo (*Zagovorništvo./A56*) in povezovanje, gojenje strpnosti in razumevanja (*Povezovanje, pa gojenje strpnosti pa razumevanja./U38*). Vsi izvajalci psihosocialne pomoči so rekli, da v organizaciji nimajo zaposlenega nobenega medkulturnega mediatorja (*V organizaciji nimamo zaposlenega nobenega./M53*), razen ene, kjer pa so rekli, da sicer imajo osebe, ki delujejo na način medkulturnega mediatorja (*Zaposlene ne, imamo pa seznam naših oseb vključenih v kulturno mediatorstvo, ki jih redno in proti plačilu vključujemo v delo z uporabniki./F29*). Nekaj jih je reklo, da potrebe po medkulturnem mediatorju v organizaciji ne vidijo, saj menijo, da je to ali naloga zagovornika (*Ne, saj se mi zdi, da to kot sem rekla, pri nas opravlja zagovornik./A66*) ali pa mladinskih delavcev oz. njih vseh (*Specifično za našo organizacijo bi bilo bolj pomembno, da mladinski delavci lahko pridobivamo znanje in si ustvarimo izbor strokovnjakov, ki lahko vstopijo, ko se potreba izpostavi./B29*). So pa navedli tudi majhnost organizacije (*Za posebno strokovno področje pa smo premajhna organizacija, oziroma je specifična neposrednega dela z uporabniki zelo omejujoča za vključevanje 'novih' (nepoznanih) oseb./B30*). Večina pa je prepoznala poklic medkulturnega mediatorja v organizaciji kot pomembnega, vsaj za določen obseg dela (*Ja se mi zdi, da bi blo ful koristno, ampak ja si težko predstavljam, da za polni delovni čas./M57*) oz. za določene jezike in kulture (*Menim, da predvsem za določene jezike oz. kulture zagotovo, bi potrebovali, saj menim, da bi bil tako precej olajšan proces dela./D36*). Pri eni od organizacij so že razmišljali o tem, da bi imeli pripadnico etnične manjšine in bi skrbela za uporabnice (*o tem, da imamo pripadnico recimo albanske skupnosti, ki bi delala pri nas in skrbela za uporabnice in ja lahko bi bila tudi kulturni mediator./S40*).

5. Razprava

Več avtorjev navaja, da je kultura širok pojem, ki označuje etnični in nacionalni izvor, dimenzijo človeške raznolikosti (Fellin, 2000), umetnost ipd. (Scheggis in Haggis, 2000). Večinoma so izvajalci psihosocialne pomoči ubesedili kulturo kot način življenja, osebna prepričanja in običaje. Omenjali so tudi jezik in umetnost. Parekh (2006) navaja, da je kultura sistem praks in verovanj, ki si jih ljudje izoblikujejo v procesu osmišljanja sveta okrog nas in določanja pomena temu. Pravi, da je to tudi zgodovinsko ustvarjen sistem pomenov, v katerih skupina ljudi razume svoj pomen (Parekh, 2006). Vsak od nas ima sistem prepričanj in vrednot, ki mu oblikujejo odločitve in potek življenja – ta prepričanja in vrednote pa so vselej kulturno pogojene (Strizhakova, 2019). Zavedanje kulturnega ozadja, iz katerega delujemo, in zavedanje kulturnih vzorcev ljudi, s katerimi smo v stiku, je eden najpomembnejših vidikov kulturne kompetentnosti (Humljan Urh, 2013). Kulturno kompetentni delavec lahko zares sprejema drugega in ga razume šele, ko razume tudi njegovo preteklost in izvor vzorcev, po katerih deluje. Da temu vidiku pripisujemo pomen, se zanj zanimamo in ga čim bolj razumemo, je zelo pomembno. V raziskavi so se sogovorniki s tem večinoma strinjali, menili so, da ima kultura velik pomen v osebnosti uporabnika in da je za dobro razumevanje uporabnika potrebno razumeti tudi njegovo kulturo. To kaže na kompetentnost izvajalcev, saj po njihovih besedah vidijo pomembnost razumevanja kulturne različnosti. Zdelo se jim je pomembno, iz kakšnega okolja izhaja uporabnik, kakšne ima tradicije in navade. Povedali so, da se jim zdi poznavanje vsega tega pomembno za približanje uporabnikom, kar pa je ključno za ustvarjanje uporabnikom varnega prostora. Na drugi strani pa jih je še vedno pol reklo, da kultura ne igra pomembne vloge pri njihovem delu, saj obravnavajo vse enako, ne glede na kulturo. S takimi izjavami so pokazali tipični primer univerzalizma ali »barvne slepote«, ki zagovarja enako obravnavo za vse in je primer kulturne nekompetentnosti (Humljan, Urh, 2013). Za strokovne delavce je pomembno, da poznamo načela uveljavljanja enakih možnosti, kar pomeni, da se zavedamo, da živimo v sistemu, ki je v osnovi rasističen in se zavzemamo za to, da antirasistična določila, ki sicer obstajajo na papirju, postanejo tudi praksa (Zorn, 2003).

Ob stiku z osebami iz drugih kultur lahko vidimo, kako je naša kultura drugačna od drugih. Tudi sogovorniki so ob vprašanju o prednostih večkulturnosti omenili, da se jim zdi to dober opomnik etnocentričnega oziroma dominantnega pogleda na svet. Večkulturnost se jim je zdelo pomembna poleg tega tudi v smislu bogatenja družbe in prispevka k zmanjšanju predsodkov,

treniranju medsebojne strpnosti in učenju drug od drugega. Lukšič-Hacin piše, da je levo liberalni usmerjen multikulturalizem usmerjen v poudarjanje pomena kulturnih razlik in upiranje obstoječemu dominantnemu sistemu (Lukšič-Hacin, 1999). S tem lahko povežem izjave sogovornikov, ki so bili vsi mnenja, da je kulturna raznolikost pomembna, poudarjali so pomen odprtosti do ostalih, sprejemanje. V odgovorih na vprašanje o doživljanju tujejezičnih uporabnikov in izvajalcev psihosocialne pomoči so večinoma odgovorili, da jih vidijo kot odprtje novih dimenzij, kar je pozitivna oznaka in s tem kulturno kompetentna izjava. Poleg tega pa jih vidijo v novem okolju, v katerem so se znašli, tudi kot ranljivejšo skupino, ki potrebuje veliko podpore za delovanje v novem sistemu. Humljan Urh piše o pomembnosti zavedanja strokovnega delavca svoje privilegiranosti, potrebe po zagovorništvu uporabnikov in socialnem aktivizmu (Humljan Urh, 2013). Iz tega lahko vidimo pomembnost pomoči, ki jo uporabniki, ki prihajajo iz drugih kulturnih ozadij, potrebujejo. Kot pripadniki večinske kulture se pogosto premalo zavedamo privilegijev, ki niso dani vsem, pri čemer je ključno zavedanje lastne kulturne identitete. Kulturna identiteta je razpon človekovih prepričanj in obnašanj, ki so vezani na geografsko lego, spol, življenjski stil, ekonomske razmere ipd. (Strizhakova, 2019). Tudi zaposleni, s katerimi sem govorila, so lastno kulturno identiteto opredeljevali kot ozaveščanje lastne preteklosti in okolja, vzorcev delovanja, lastnih doživljanja diskriminacij, nelagodij in ravnanj z njimi. Menim, da to do neke mere kaže na dobro zavedanje pomembnosti kulturne identitete. Kulturna identiteta je širok razpon prepričanj in obnašanj, ki si jih nekdo deli s svojo skupnostjo. Faktorji, ki jo opredeljujejo, so geografska lega, etnija, religija, spol, življenjski stil, neenakosti, klimatske in ekonomske razmere ter številni drugi faktorji (Strizhakova, 2019), saj so vedeli, za kaj pri pojmu gre. So pa v odnosu z uporabniki zopet nekateri odgovarjali na »barvno slep« način in rekli, da obravnavajo uporabnike kot enake sebi, kar kaže na nezavedanje svoje privilegiranosti in moči, ki v odnosu do sistema ni enaka pri njih in uporabnikih. To zopet kaže na nekompetentnost izvajalcev.

Pri poznavanju kulturnih značilnosti uporabnikov in uporabnic so izvajalci psihosocialne pomoči povedali, da večinoma poznajo določene kulturne značilnosti, kot so določeni običaji, do neke mere jezik ipd., a zagotovo ne v podrobnosti in ne vseh. Nekateri so rekli, da precej dobro poznajo kulturne značilnosti uporabnikov, ki prihajajo iz okoliških držav in držav bivše Jugoslavije. Nekateri so rekli, da poznajo kulturne značilnosti iz držav – najpogostejših uporabnic pri njih in da o teh značilnostih najpogosteje izvejo od uporabnic samih, imajo pa tudi kdaj izobraževanja na temo kulturnih značilnosti ali držav, iz katerih uporabnice in uporabniki

prihajajo. Vse to kaže na delno kompetentnost delavcev, saj po njihovih besedah vedo nekaj o kulturnih značilnostih svojih uporabnic, večinoma jim to povejo same, imajo nekaj izobraževanj, ne vlagajo pa v raziskovanje same energije. Humljan Urh navaja osem sklopov, ki jih je potrebno raziskati kot kulturno kompetenten socialni delavec. To so med drugim tudi kultura, religija, družinsko življenje, položaj žensk, navade in običaji skupnosti (Humljan Urh, 2012). V navedenih primerih se vidi, da po njihovih besedah poznajo najbolj pogoste kulturne vzorce in o njih izvejo predvsem preko pričevanj uporabnic samih. Nekaj jih je povedalo tudi, da po njihovem mnenju vejo veliko o značilnostih kultur, saj so imeli veliko osebnih izkušenj v življenju, ko so s potovanji po državah spoznavali jezike in običaje držav, iz katerih sedaj prihajajo njihovi uporabniki. Povedali so tudi, da želijo dodatna izobraževanja v tej smeri.

Kot nesporazume z uporabniki so najpogostejše omenili »kulturno sprejemljive« seksizme, s čimer so se nanašali na neenak položaj moških in žensk, kar uporabniki pogosto opravičujejo s kulturo. Večina izvajalcev psihosocialne pomoči je omenila netoleriranje takega opravičevanja. Posebno ena je večkrat omenila, da se ji zdi to narobe in tudi pri vprašanju o prilagajanju ostalih kultur naši izpostavila pomembnost prilagajanja našemu dožemanju. Zdelo se jim je pomembno, da se osebe iz drugih kultur prilagodijo naši kulturi v upoštevanju osnovnih človekovih pravic, čemur se moramo seveda prilagoditi tudi sami. Pomembno se jim je zdelo, da ohranjajo svojo kulturo v okviru osnovnih človekovih pravic in medsebojne strpnosti. Bili so mnenja, da se jim zdi pomembno, da se do neke mere prilagodijo zaradi lažjega delovanja v sistemu, do neke mere pa seveda svojo kulturo ohranijo. Mnenja so bili, da se tako najbolj zmanjša nesporazume, ki sicer lahko vodijo v konflikte. Ena od sogovornic je konflikte omenila predvsem med uporabnicami, saj prihajajo iz toliko različnih kulturnih ozadij ter imajo posledično tako različne poglede na določena stvari, da se med sabo ne želijo povezovati. Do konfliktov med osebami pride zaradi dobrin, ki so najpogostejše materialne, lahko pa tudi simbolične, kot je status, informacije, ljubezen, prepričanja ipd. (Augustinos in Reynolds, 2001). Sogovorniki so bili mnenja, da je konflikte najlažje zmanjšati in reševati, če se v izhodišču izognemo nesporazumom, kar pa najlažje naredimo predvsem z reševanjem jezikovnih preprek. V odnosu do tujejezičnih uporabnikov je več sogovornic/-kov izpostavilo jezikovne prepreke: pogosto ne vedo, ali jih uporabniki razumejo ali ne in obratno. Prav tako so izpostavili, da veliko vložnega časa namenijo temu, da se sporazumejo glede določenih stvari. Vsi so rekli, da jim prepreko predstavlja jezik, v primerih, ko uporabniki ne govorijo angleško ali slovensko oz. katerega drugega skupnega jezika. Omenjajo, da nimajo

zadostnih kapacitet za zagotovitev tolmačev in prevajalcev. Kot rešitev tem preprekam so rekli, da bi želeli zaposliti prevajalce, ki bi bili prisotni predvsem na začetku procesa, ko bi bila pomoč potrebna za zagon, kasneje pa ne več. Zdelo se bi jim koristno, da se uporabnikom s pomočjo uvedbe prevajalca ali nekoga, ki govori njihov jezik, lahko veliko bolj približajo in za njih ustvarijo varnejši prostor. V eni od organizacij so povedali, da imajo v načrtu dela prihodnje leto začrtano uvajanje novih jezikov svetovanja, v katerih bi uporabnikom nudili psihosocialno pomoč. V eni so prav tako rekli, da imajo nekaj oseb, ki jim pomagajo v vlogi kulturnih mediatorjev, kar pomeni, da prevajajo in razlagajo določene kulturne nesporazume med uporabniki in zaposlenimi ter oblikujejo nek skupni jezik. Navedbi omenjenih ukrepov menim, da sta zelo kulturno kompetentni, saj se poskušata uporabnikom približati in jih kar se da dobro razumeti v njihovem jeziku in določenih kulturno specifičnih običajih. Prav tako je bila v enem od pogovorov omenjena možnost, da morda nimajo tujejezičnih uporabnikov, ker uporabniki vejo, da bo jezik težava in zato v organizaciji niti ne poskusijo poiskati pomoči, na kar je potrebno prav tako biti pozoren. Sogovorniki so omenili, da kot organizacija v smeri večkulturnega pristopa deluje preko spodbujanja dialoga z uporabniki in med njimi, zagotavljanja enakih človekovih pravic, izobraževanj, zagotavljanja jezikovnih tečajev, ... Ob vprašanju o poznavanju medkulturne mediacije jih večina ni dobro poznala pojma iz prakse, so pa večinoma precej pravilno predvidevali, za kaj pri tem gre. Pri medkulturni mediaciji ne gre samo za reševanje komunikacijskih težav, ampak tudi razvoj skupnega razumevanja med udeleženci komunikacije (Liddicoat, 2015). Večinoma so to povedali tudi sogovorniki, da je kulturni mediator oseba, ki povezuje dve kulturi oz. pomaga pri vključevanju oseb manjšinskih kultur v večinsko. Kot glavni vlogi medkulturnega mediatorja sta se pojavljali tolmačenje in zagovorništvo. V teoriji je navedeno, da je ena od najpogostejših in najpomembnejših vlog medkulturnega mediatorja tolmačenje. Tej vlogi sledi vloga kulturnega posrednika, ki se ukvarja z razlagami različnih prepričanj dveh različnih kultur. Zadnja vloga pa je zagovorništvo uporabnikov (Lipovec Čebren in Škraban, 2021). Sogovorniki so torej delno prav predvidevali, s tem ko so omenjali tolmačenje in zagovorništvo. Izraženo zanimanje za zaposlitev medkulturnega mediatorja v organizaciji je bilo zelo majhno, saj so menili, da bi ga potrebovali premalo, da bi ga zaposlili. Zanimanje je izkazala le ena organizacija, ki pa prav tako že ima vključene osebe, ki delajo po principu medkulturnih mediatorjev.

V splošnem menim, da tri organizacije, ki so omenile kulturne mediatorje, vsakodnevno obvešča o aktualnih novicah, jezikovnih tečajih, svetovanju v maternem jeziku in kaže veliko zanimanje za izboljšave na tem področju. Menim, da so kulturno kompetentne, med tem ko ostale štiri, ki so zagovarjale enakost vseh in nepomembnost kulture, niso izkazovale zanimanja za dodatno znanje o kulturah, niso imele zaposlenih tolmačev ali medkulturnih mediatorjev, ki bi pomagali pri jezikovnih preprekah, niso imele dobrega znanja o kulturah ter so bili njihovi ukrepi delovanja v večkulturnosti zelo splošni. Menim, da so kulturno nekompetentne. Menim, da je kulturna kompetentnost na podlagi te raziskave nizka, saj je bilo več organizacij, ki so po moji presoji kulturno nekompetentne. Skozi raziskavo sem lahko videla, da hitreje tudi do preprek in nesporazumov prihaja pri uporabnikih, ki ne prihajajo iz držav bivše Jugoslavije ali sosednjih držav in da imajo zaposleni težave predvsem pri komunikaciji z ljudmi iz bolj oddaljenih npr. afriških držav. Zanimive so mi bile določene vzporednice tudi z lastnimi izkušnjami, glede npr. komentarja ene od sogovornic, ki je rekla, da vidi drugačno dožemanje časa pri uporabnikih iz afriških držav, kar opažam tudi pri očetu, ki prihaja z Madagaskarja in posledično pri sebi in sestri. V osnovi menim, da imajo na Madagaskarju drugačne vrednote, pri čemer sta čas in denar eni izmed najmanj pomembnih, saj v ospredju gojijo vrednote, kot so skupnost in sožitje. Pomembno se mi zdi, da v socialnem delu delujemo z zavedanjem in razumevanjem takih in podobnih razlik in take razlike vidimo kot bogatenje in ne minuse, ki nas ovirajo pri kvalitetni obravnavi in delu socialnih delavcev.

6. Sklepi

Na podlagi raziskave sem prišla do naslednjih sklepov:

- Izvajalci psihosocialne pomoči kulturo dojemajo kot prepričanja in vrednote, po katerih človek živi.
- V štirih organizacijah imajo zaposlenih le nekaj kulturno različnih sodelavcev.
- Najpogostejšo prepreko pri delu z osebami iz drugih kultur jim predstavlja jezik.
- Najpogostejša rešitev za prehajanje jezikovnih preprek so prevajalci in jezikovni tečaji.
- Organizacije so večinoma kulturno nekompetentne, saj se za kulture uporabnikov ne zanimajo, nimajo urejene podpore za tujejezične uporabnike in ne izražajo želje po dodatnih informacijah na področju kulture.
- Določene organizacije so kulturno kompetentne, saj vejo veliko o kulturah uporabnikov, jim omogočajo podporo in se zanimajo za dodatno znanje na področju kulture in kulturne kompetentnosti.
- Medkulturna mediacija je pojem, ki je izvajalcem psihosocialne pomoči v organizacijah večinoma neznan.
- Potrebe po medkulturnem mediatorju zaposleni ne vidijo.
- Najpogosteje zaželen in predlagan način pridobivanja novih znanj o kulturah uporabnikov je pridobivanje znanja preko uporabnikov samih in preko izobraževanj ter literature.

7. Predlogi:

Na podlagi prebrane literature izvedene raziskave in analize rezultatov sem prišla do naslednjih predlogov:

- V organizacijah bi se lahko organizirala izobraževanja o pomembnosti kulturne kompetentnosti in medkulturne mediacije pri psihosocialni pomoči uporabnikom.
- Za izboljšanje kulturne kompetentnosti izvajalcev psihosocialne pomoči bi lahko organizirali dodatno izobraževanja v organizacijah (s strani organizacije). Predstavili bi delo medkulturnega mediatorja. Izvedli bi lahko dogodke, kjer bi uporabniki predstavili ovire, s katerimi se srečujejo v vsakodnevnem življenju v Sloveniji in so po njihovem mnenju povezane s kulturno raznolikostjo. Predstavili bi lahko tudi kakšen običaj, način delovanja in razmišljanja, zgodovino države, iz katere prihajajo.
- Organizacije bi lahko zaprosile za dodatna sredstva za zaposlitev prevajalcev oz. tolmačev za jezike, za katere menijo, da to potrebujejo.
- Na podlagi pridobljenih sredstev bi lahko zaposlili pripadnike iz različnih kultur in etničnih manjšin kot kulturne mediatorje, s čimer bi se bolj približali kulturno različnim uporabnikom. Tako bi se uporabniki počutili bolj razumljene in bolj vključene, kar pomeni večjo kvaliteto storitev.
- Uporabnikom bi lahko v organizacijah prav tako omogočili izobraževanje iz slovenščine.

8. Viri

- Augustinos, M., & Reynolds, J., K. (2001). *Understanding Prejudice, Racism and Social conflict*. London: Sage publications
- Benedict, R., Boas, F. & Viher, M. (2008). *Vzorci kulture*. Maribor: Aristej.
- Betancourt, Joseph, R., Alexander, R., Green & J., Emilio, Carrillo (2002). *Cultural competence in health care: emerging frameworks and practical approaches*. New York, Washington: The commonwealth fund. Pridobljeno 17. 12. 2021 s
https://www.commonwealthfund.org/sites/default/files/documents/media_files_publications/fund_report_2002_oct_cultural_competence_in_health_care_emerging_frameworks_and_practical_approaches_betancourt_culturalcompetence_576_pdf.pdf
- Čačinovič Vogrinčič, G., Mešl, N., Kobal, L. In Možina, M. (2015). *Vzpostavljanje delovnega odnosa in osebnega stika*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- Fabris, A. (2016). *Etika komunikacije. Dobra človeška komunikacija je naša človešla odgovornost*. Ljubljana: Družina d.o.o.
- Fellin, P. (2000). Revisiting multiculturalism in social work. *Journal of social work education*, 36(2). Pridobljeno 2. 2. 2022 s
https://www.jstor.org/stable/23043819?seq=1#metadata_info_tab_contents
- Holba, A. (2013). Reviewed work: Communication Ethics Literacy: Dialogue and difference by R. C. Arnett, J. H. Fritz, L. M. Bell. *Journal of Business Ethics*, 112(3). Pridobljeno 16. 4. 2022 s
https://www.jstor.org/stable/23327339?saml_data=eyJzYW1sVG9rZW4iOiI0YjY5NTRiMi05NWZILTQwMTYtOTY5Zi1jZTFiZDFjMzIxODQiLCJlbWVpbCI6InRyNzMyMUBzdHVkZW50LnVuaS1sai5zaSIsImLuc3RpdHV0aW9uSWRzIjpbIjc2NTRjMTU5LTRkYjctNDdjNy1hNTg1LWJmNmNlMGU3Mjc0ZSJdfQ&seq=2

- Humljan Urh, Š. (2012). *Etnična občutljivost v socialnem delu: etnično občutljivo socialno delo*. Ppt. UL, Fakulteta za socialno delo.
- Humljan, Urh, Š. (2013). *Kulturno kompetentno socialno delo*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo.
- https://www.revija-socialnodelo.si/mma/Kulturni_URN_NBN_SI_DOC-CN6LWYPG.pdf/2019011713500036/
- Jenkins, R. (2008). *Rethinking ethnicity*. London: Sage publications.
- Jurić-Pahor, M. (2007). Globalizacija kot izziv za raziskovanje identitet. Glasnik slovenskega etnološkega društva, 47(3/4). Pridobljeno 5. 5. 2022 s <http://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-34T3PHPP/?query=%27keywords%3dkulturna+identiteta%27&pageSize=25>
- *Kodeks socialnih delavk in delavcev slovenije in kodeks etičnih načel v socialnem varstvu* (2006).
- Liddicoat, J., A. (2015). Intercultural mediation, intercultural communication and translation. *Perspectives Studies in Translatology*, 24(3). Pridobljeno 23. 1. 2022 s https://www.researchgate.net/publication/273514068_Intercultural_mediation_intercultural_communication_and_translation
- Lipovec Čebren, U., Bofulin, M., Farkaš-Lainščak, J., Gosenca, K., Pristotnik, S., Škraban, J. & Zaviršek, D. (2016). *Kulturne kompetence in zdravstvena oskrba*. Ljubljana: NIJZ
- Lipovec Čebren, U. (2020) Cultural competence and healthcare. Experiences from Slovenia. *Etnološka tribina*, 43(50). Pridobljeno 25. 1. 2022 s <https://hrcak.srce.hr/file/361438>
- Lipovec Čebren, U. (2021). The evaluation of cultural competence in healthcare: why is the introduction of qualitative approaches so needed? *Andragoška spoznanja. Studies in Adult Education and Learning*, 27(2). Pridobljeno 30. 1. 2022 s <https://revije.ff.uni-lj.si/AndragoskaSpoznanja/article/view/10185/9733>

- Lipovec Čebren, U. & Škraban, J. (2021). *Medkulturna mediacija in zdravstvo v Sloveniji*. Pridobljeno 13. 1. 2022 s <https://e-knjige.ff.uni-lj.si/znanstvena-zalozba/catalog/view/265/379/6131-1>
- Lukšič-Hacin, M. (1999). *Multikulturalizem in migracije*. Ljubljana: Založba ZRC
- Pajnik, M. (2015). V imenu ljudstva: sodobni procesi rasizacije. *Časopis za kritiko znanosti*, 43(260). Pridobljeno 10. 2. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-81E2LQE4>
- Parekh, B. (2006). *Rethinking Multiculturalism. Cultural diversity and political theory*. United Kingdom: Palgrave Macmillan 2006
- Podgornik, N. (2015). Uvod v psihosocialno pomoč. *Raziskave in razprave*, 8(2). Pridobljeno 22. 4. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-53GYBIMX/?euapi=1&query=%27keywords%3dpsihosocialna+pomo%c4%8d%27&sortDir=ASC&sort=date&pageSize=25&fyear=2015>
- Schech, S., Haggis, J. (2000). *Culture and development: A critical introduction*. Massachusetts: Blackwell Publishing.
- Sobočan, A., M. (2011). *Etika v socialnem delu: etična praksa in avtonomija socialnega dela*. Ljubljana: Fakulteta za socialno delo. Pridobljeno 3. 5. 2022 s <https://www.dlib.si/stream/URN:NBN:SI:doc-EAIJQPM/2fc485ec-623b-4ac0-afc5-2336ed45076d/PDF>
- Strizhakova, Y. & Coulter, R. (2019). The myriad meanings of cultural identities. A response to commentaries on »consumer cultural identities«. *International marketing review*, 36(5). Pridobljeno 2. 5. 2022 s <https://www-emerald-com.nukweb.nuk.uni-lj.si/insight/content/doi/10.1108/IMR-01-2019-0015/full/pdf?title=the-myriad-meanings-of-cultural-identities-a-response-to-commentaries-on-consumer-cultural-identities>
- Šumi, I. (2000). *Kultura, etničnost, mejnost: konstrukcije različnosti v antropološki presoji*. Ljubljana: Založba ZRC

- Vižintin, M., A. (2015). Prepoznavanje kulturne mešanosti in sestavljene identitete znotraj državnih meja. *Annales*, 25(1). Pridobljeno 4. 5. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:doc-GMCVBKCV>
- Vries, S. & Bouwkamp, R. (2002). *Psihosocialna družinska terapija*. Logatec: Firis.
<http://www.pisrs.si/Pis.web/pregledPredpisa?id=ZAKO7129>
- Zaviršek, D., Rommelspacher, B. & Staub-Bernasconi, S. (2010). *Ethical dilemmas in social work: International perspective*. Ljubljana: Faculty of Social Work.
- Zorn, J (2003). Antirasistična perspektiva v socialnem delu: kako prepoznati rasizem v vsakdanjem življenju in kulturna kompetentnost služb. *Socialno delo*, 42(4/5). Pridobljeno 12. 4. 2022 s <https://www.dlib.si/details/URN:NBN:SI:DOC-AT6AL2MJ>

9. Priloge

9. 1. Zapisi intervjujev:

9. 1. 1. Intervju B(1):

Kako razumete kulturo?

Moje dojemanje kulture obsega široko pojmovanje človekovega ustvarjanja na področjih od tehnike do umetnosti. (B1) So pa te prakse reflektirane, diseminirane in vedno usmerjene progresivno, torej v pomoč družbi pri svojem etičnem kot tehničnem razvoju. (B2)

Kakšen pomen ji pripisujete pri svojem delu?

Glede na osebno definicijo se mladinsko delo osredinja preko kulturnih vrednot. (B3)

Kako razumete večkulturnost in v čem vidite prednosti v čem pa slabosti tega pojma?

Večkulturnost (kot je trenutno družbeno interpretirana) je 'ideološki konstrukt' in se mnogo več ukvarja z 'religioznimi' in anatomskimi razlikami, kot pa z 'bogatenjem', 'spoznanjem', 'vključevanjem', 'izmenjavo' (B4) Slednji pojmi pa so središčni KULTURI v mojem razumevanju, delovanju in uporabi pojma v konceptih mladinskega dela. (B5)

Kako doživljate uporabnike in uporabnice, ki pridejo iz drugih, vam nepoznanih okolij in ne govorijo slovensko ali pa jim slovenščina ni prvi jezik?

Tak vstop vedno ponudi 'nove dimenzije', ki pa jih običajno 'uporabimo' skladno z načrtovano aktivnostjo ali metodologijo. (B6) Je pa v mojem primeru tak vstop priložnost za ...

Kaj menite, da pomeni zavedati se lastne kulturne identitete?

Ne vem in me moti tako izhodišče. (B7) Najprej pojem LASTNO. Ali si lahko elemente kulture, ki koristi razvoju skupnosti lastim? Po 'udobju' javnih storitev (šolstvo, zdravstvo ...) si na koncu, nekdo s pridobljenim (zastonjsko, brezplačno, na stroške vseh, ki solidarno prispevajo) znanjem le tega lasti kot moje, lastno! Enako pa se lahko spotaknem tudi ob identiteto, saj je le ta skromna, če jo opredelimo z domačim, lokalnim, doseglivim, poznanim. (B8)

Menite, da se morajo osebe z drugačnimi kulturnimi ozadji prilagoditi naši kulturi?

NE, ha ha ha! Kultura je verjetno eno bolj skupnostnih, trenutnih, slučajnih družbenih (skupnostnih, kolektivnih) izrazov in kot takšna dinamična, spreminjajoča se, avantgardna, progresivna... (B9)

- če ja, mi lahko podate utemeljitev ter poveste do katere mere menite, da je to potrebno in / ali na katerih področjih?

Koliko veste o kulturah iz katerih prihajajo vaši uporabniki in uporabnice (denimo o zgodovini države, ekonomskem sistemu, post-kolonialnem kontekstu ipd.)?

Precej, saj mi je mar. (B10) Vedno temu posvetim nekaj časa in če si slike ne morem ustvariti na podlagi preučevanja literature, povprašam udeleženca. (B11)

Menite, da bi morali vedeti več, o katerih in kaj?

DA, splošno bi področju kulture znotraj VIZ morali posvečati precej več časa, (B12) mogoče bi se iz tega lahko osredinilo nekakšno izobraževalno področje, kamor bi umestili vse vrednostne, moralne vsebine,

(B13) predvsem pa kritično vrednotenje in argumentirano preučevanje na podlagi raznolikih virov in osebnih predpostavk. (B14)

Kako menite, da bi lahko pridobili dodatna znanja (če menite, da jih potrebujete)?

Ne vem, saj mi za dodatna znanja nikoli ni problem poiskati časa in se angažirati.

Kako razumete pojem kulturna kompetentnost v okviru strokovnega dela, ki ga opravljate?

Predvsem kot pripravljenost (odprtost) za raziskovanje, sprejemanje, uporabo in širjenje razumevanja kulturnega polja. (B15) Kot oblikovanje novih praks, oblik znotraj participativnih, emancipacijskih in transformativnih konceptov (B16)

Kako organizacija pripomore k večkulturnemu pristopu pri delu z ljudmi?

V primeru Zavoda Bob to sodi na raven poslanstva in vizije organizacije, kultura oziroma kulturni elementi pa prežemajo vse naše delovanje. (B17)

Kako kulturno raznolik je vaš delovni kolektiv?

Precej, saj vključujemo v svoje delo osebe iz različnih kulturnih okolji (štirje ESE prostovoljci, tuji študentje na praksi ...) (B18)

Menite, da bi organizacija potrebovala izboljšave na področju medkulturnega delovanja?

Vedno.

- če ja kakšne? Potreben premislek, pogovor ... Vedno pa na podlagi izraženih potreb vključenih. (B19)

S kakšnimi preprekami se srečujete ob delu s kulturno različnimi uporabniki?

Predsodki, stereotipi. Večinoma gre za 'preseganje' kulturnih 'mehurčkov', ki v primeru nekih zelo 'kolturno zaprtih' okolji potrebuje precej prostora za spoznavanje 'različnosti' in 'kritičnega vrednotenja' njihovih dobrot za vse. (B20)

S katerimi vidiki kulture imate ponavadi največ težav (jezik, običaji, ...)?

Ker delamo s populacijo mladih, jezik večinoma ne predstavlja nepremostljivih ovir (zgolj, kadar uporabniku 'koristi' umik, manj pozornosti...), saj so vsi pretni v uporabi angleščine, kot 'univerzalnega jezika' za sporazumevanje. (B21) Zopet poudarjam vrednostne kontekste, na kar ključno vplivajo stereotipi. (B22)

Se spominjate kakšne situacije, ki bi ja lahko opredelili kot kulturni nesporazum?

Ja in ne, Največkrat so izpostavljeni 'kulturno sprejemljivi' seksizmi, pomen religije... (B23)

Kaj bi potrebovali da bi prešli prepreke, ki se pojavljajo?

Čas, primerno okolje, strpne sogovornike in ja strokovnjake, ki imajo orodja (metodologije) za preseganje posameznih izpostavljenih ovir. (B24)

Poznate pojem medkulturna mediacija?

DA ampak ne dovolj dobro. Še posebej mi manjka obrazov (ljudi), ki so strokovnjaki na tem področju. (B25)

Imate zaposlenega kakšnega ali kakšno medkulturno mediatorko?

NE, menim pa, da je to eno od nujnih kompetenčnih področji mladinskega delavca. (B26)

Kaj menite, da je ključna naloga medkulturnega mediatorja? (tolmačenje, kulturno posredništvo, razreševanje sporov, omogočanje stikov, informiranje, spremstvo uporabnikov, ...)

Specifično za našo organizacijo bi bilo bolj pomembno, da mladinski delavci lahko pridobivamo znanje in si ustvarimo izbor strokovnjakov, ki lahko vstopijo, ko se potreba izpostavi. (B27) Oseba s kvalitetno 'mrežo podpore'. (B28)

Menite, da bi ga organizacije kot je vaša potrebovale ali ne? Lahko svoj odgovor utemeljite?

Specifično za našo organizacijo bi bilo bolj pomembno, da mladinski delavci lahko pridobivamo znanje in si ustvarimo izbor strokovnjakov, ki lahko vstopijo, ko se potreba izpostavi. (B29) Za posebno strokovno področje pa smo premajhna organizacijo, oziroma je specifična neposrednega dela z uporabniki zelo omejujoča za vključevanje 'novih' (nepoznanih) oseb. (B30)

9. 1. 2. Intervju D(2)

Kako razumete kulturo?

Mogoče najbolj v smislu kako blizu so osebna prepričanja, mišljenja in ravnanja. Koliko to lahko podpira ali ovira posameznika/ko. (D1)

Kakšen pomen ji pripisujete pri svojem delu?

Zdi se mi ena od pomembnih tem za svetovalca/ko. Zdi se nam pomembna in se poskušamo čimbolj izobraževati na tem področju. (D2)

Kako razumete večkulturnost (soobstoj različnih kultur na določenem ozemlju) in v čem vidite prednosti v čem pa slabosti tega pojma?

Večkulturnost razumem kot nek kontekst bolj natančnega razumevanja realnosti, raznolikosti, individualnosti, (D3) da bolj kot smo tu ozaveščeni, sinzibilirani, boljši kontakt lahko vzpostavljamo, (D4) manj delujemo iz ne vem odporov, predsodkov in da tudi potem ne toleriramo teh diskriminacij. (D5) Mogoče, da je ena slabost, ki jo opažamo pri tem je to, da smo bolj usmerjeni na kulture drugih, da svojo kulturo pa jemljemo kot neko nevtralno izhodišče. (D6)

Kako doživljate uporabnike in uporabnice, ki pridejo iz drugih, vam nepoznanih okolij in ne govorijo slovensko ali pa jim slovenščina ni prvi jezik?

Če jezika sploh ne znamo, da ga pač nihče v društvu ne govori, nek jezik, potem se nam zdi to kot neka sistemska prepreka tudi pri nas in da žal je premalo virov za prevajanje za medkulturno tolmačenje. (D7) Če jezik malo poznamo ali pa lahko uporabljamo nek skupen 3. jezik, je pa potem vprašanje koliko je svetovalka ali svetovalček več tega jezika, koliko je sogovornik več (D8) in tukaj so ponavadi neke frustracije lahko prisotne ane, ker potem nekako komuniciraš ampak nisi čisto prepričan a res razumeš in si razumljen. (D9)

Kaj menite, da pomeni zavedati se lastne kulturne identitete?

Najbolj mislim, da je to ozaveščanje če oz. kako smo sami doživljali diskriminacije, kje imamo neka nelagodja, da jih zaznamo sami pri sebi in da mogoče tud vemo kaj s tem narditi, da ne bi postali vir diskriminiranja. (D10)

Menite, da se morajo osebe z drugačnimi kulturnimi ozadji prilagoditi naši kulturi (ko pridejo k nam)?

- če ja, mi lahko podate utemeljitev ter poveste do katere mere menite, da je to potrebno in / ali na katerih področjih?

Js mislim, da kjer bi pričakovala prilagoditev, bi bilo glede neuporabe in nesprejemanja oz. nepodpiranja nasilja, vključno s škodljivimi tradicionalnimi praksami, (D11) glede ostalega se mi zdi, da je lažje, če ljudje mamó neke vire in načine kako se vključimo, ampak to vidim bolj na strani te večinske populacije in samega sistema ne toliko na strani nekoga, ki se je priselil ane, torej se mi zdi da bi morala bit večja ponudba in več možnosti za to, da se ljudje lahko vključijo, na način, ki je njim sploh izvedljiv kar se tiče jezika, kar se tiče kako majo življenje organizirano. (D12)

Koliko veste o kulturah iz katerih prihajajo vaši uporabniki in uporabnice (denimo o zgodovini države, ekonomskem sistemu, post-kolonialnem kontekstu ipd.)?

Tu mislim, da bi bil najbolj pošten odgovor dvojni, eden je ta, da gotovo vemo premalo in da je to nekako tud stvar nekega stalnega usposabljanja, raziskovanja, (D13) da ob enem pa se mi tudi pojavlja ena dilema ane kako, če bi js hotela ne vem.. recimo slovensko kulturo ali evropsko kulturo predstaviti kolko je to res nekaj univerzalnega, kolk je pa to moja specifična izkušnja in kolk js lahko zaobjamem to kulturo ane,

Menite, da bi morali vedeti več, o katerih in kaj?

Zagotovo bi bilo dobro vedeti več, predvsem o kulturah, ki nam niso tako blizu (niso sosednje države ali iz Evrope, Amerike, ..). (D15) Menim pa da bi bilo najbolj ključno vedeti več predvsem o jeziku, saj potem skozi jezik, lahko komuniciraš tudi o drugih razlikah, ki nas ločujejo. (D16)

Kako menite, da bi lahko pridobili dodatna znanja (če menite, da jih potrebujete)?

Ja zdej vem, da smo enkrat imel izobraževanje o romski kulturi, o razumevanju romske kulture, ampak najbolj pa mislim, da se lahko pravzaprav ozavestimo in nadgradimo svoje znanje, večšine v konkretni izkušnji dela, da to je najbolj poučno al pa najbolj nekaj kar nas naredi bolj kompetentne.

Kako razumete pojem kulturna kompetentnost v okviru strokovnega dela, ki ga opravljate?

Torej zavedanje, da nas družba sooblikuje in da pogosto, ko rešujemo neke svoje osebne okoliščine je vprašanje ali bomo presegli in izstopili iz zahtevanega pričakovanega družbenega konteksta ali ne bomo in (D19) aktivno delovanje torej v smislu spoštljivega strokovnega, človeškega odnosa z ljudmi ne glede na jezik, ki ga govorijo in vse ostale osebne okoliščine (D20) pa tudi aktivnemu opozarjanju in kritiziranju in izpostavljanju primernih načinov ravnanja, ko se diskriminacije pojavljajo. (D21)

Kako organizacija pripomore k večkulturnemu pristopu pri delu z ljudmi? (k temu da vam npr. omogoča izobraževanje ali podporo pri delu z osebami iz drugačnih kulturnih ozadij)

Mislím, da na ta način, da izkoriščamo pač ta jezikovna znanja, ki jih imamo torej, da ne vem, če nekdo govori nemško, da potem poskušamo pač narditi to povezavo, da je uporabnica, ki je nemško govoreča, pa ne bi angleško tko dobro govorila, da pol probamo narditi to povezavo, (D22) obenem ko pa jih ne vem nimamo poskušamo si pomagati s prevajalci, zdej ti prevajalci so lahko v teh uradnih postopkih ali na sodišču, al v postopkih centra ka so te uradni postopki ali so prevajalci, ki jih mi ne vem honoriramo ali, ki nam prostovoljno pomagamo, ali pa so uporabnice, ki nam prostovoljno pomagajo pri komunikaciji z drugo uporabnico. (D23)

Kako kulturno raznolik je vaš delovni kolektiv?

Pa bi rekla, da ni neki zelo raznolik. Imamo oz. smo imeli dve svetovalki, ki sta bili rojeni v tujini pa zdej živita v sloveniji in delata, glede na to da nas je 35, bi rekla, da to res tko dva trije ljudje, ki so tujke, potem je nekaj ljudi katerih starši so recimo iz nekih bivših držav Jugoslavije, tolk bi rekla, da smo. (D24)

Menite, da bi organizacija potrebovala izboljšave na področju medkulturnega delovanja?

- če ja kakšne?

Gotovo, tukaj je zelo jasen odgovor, da ja. Mogoče, bi te izboljšave bile, da bi spodbujali, omogočali učenje drugih jezikov, da bi torej svetovalke/ci to kompetentnost razvijali, (D25) da bi zagotovili financiranje ali nekako zakonsko uredili pravico do prevajanja in do medkulturneg tolmačenja. (D26) Mogoče tudi neko izobraževanje u smislu, da so zdaj že na voljo neke približno dobre aplikacije s katerimi lahko bi probali prevajati. (D27)

S kakšnimi preprekami se srečujete ob delu s kulturno različnimi uporabniki? S katerimi vidiki kulture imate ponavadi največ težav (jezik, običaji, ...)?

Mogoče 3 področja. Eden je vsekakor jezik, ko se ne moremo odzvat, ker nimamo teh kapacitet ali jih imamo premalo. (D28) Drugo je neka prepričanja, ki so recimo taka tradicionalna v smislu, da je ne vem, da je v življenju prava samo ena pot, da nekdo odloča, drug se mora pa podredit, da je biološkost ljudi bistvena (D29)

Se spominjate kakšne situacije, ki bi ja lahko opredelili kot kulturni nesporazum?

Žal ne pa ne zato, ker bi mislila, da ni bilo kulturnih nesporazumov, ampak si predstavljam da so to kakšne stvari, ki jih naredimo in niti ne opazimo, da smo jih naredili in da nas pogosto sogovornice niti ne opozorijo ali soočijo s tem. (D30)

Kaj bi potrebovali da bi prešli prepreke, ki se pojavljajo?

Menim torej, da preprek, ki bi jih sama zaznavala niti ni (D31)

Poznate pojem medkulturna mediacija?

Poznam ga, je medkulturni mediator človek, ki pomaga nekomu, ki rabi neko pomoč, da se vklūči v neko novo družbeno okolje in da je to človek, ki ima v veliko primerih človek, ki ima obe osebni izkušnji življenja v nekem drugem okolju ali pa vsaj pozna neke te kulture in kulture tega večinskega prostora (D32) mislim pa da je pri nas še vedno velika diskretanca med tem koliko je teh kulturnih mediatorjev in kolikšne pa bi bile potrebe. (D33)

Imate zaposlenega kakšnega ali kakšno medkulturno mediatorko?

Ne. (D34)

Kaj menite, da je ključna naloga medkulturnega mediatorja? (tolmačenje, kulturno posredništvo, razreševanje sporov, omogočanje stikov, informiranje, spremstvo uporabnikov, ...)

Menim, da je ključna in najpomembnejša naloga tolmačenje, seveda pa tudi npr. kulturno posredništvo oz. kot sem rekla neko poznavanje navad in običajev veliko doda po mojem mnenju h kvaliteti kulturnega mediatorja in je prav tako precej ključno. (D35)

Menite, da bi ga organizacije kot je vaša potrebovale ali ne? Lahko svoj odgovor utemeljite?

Menim, da predvsem za določene jezike oz. kulture zagotovo, bi potrebovali, saj menim, da bi bil tako precej olajšan proces dela. (D36)

9. 1. 3. Intervju U(3)

Kako razumete kulturo?

Men je kultura npr. tisto zaradi česar smo ljudje ljudje, nekeje kar nardi najboljše iz nas, to so na en način pravila obnašanja med nami, na nek način je pa to umetniško ustvarjanje na najrazličnejših področjih. (U1) pa tudi nekeje kar se prenaša iz roda v rod eni te običaji nači n razmišljanja obredi, tudi to je ane, tudi pripadnost ane, da se ti varno počutiš v kulturi v kateri živiš, jezik. (U2)

Kakšen pomen ji pripisujete pri svojem delu?

Ja pomemben del identitete je vsakega, ki pride sem in če hočemo mi celostno zajet problematiko nekoga pa njegov razvoj pomeni, da tudi razumemo ta njegov del, ki se kliče pa kultura, njegovga odnosa do tega, do pripadnosti. (U3)

Kako razumete večkulturnost (soobstoj različnih kultur na določenem ozemlju) in v čem vidite prednosti v čem pa slabosti tega pojma?

Pa tko jee, čisto tudi če je eden ane tko res, razpet tko kok si tudi ti rekla, čisto odvisn je od posameznika pa od njegove družine, če njegova družina to pozitivno vzame pa ma pomoč pri temu je to zelo vredno, ker človeka zelo razširi. (U4) Recimo smo imeli en primer, smo mel tuki enga fanta 18. let starga od katerega korenine so iz južno Afriške republike ane in potem smo se tuki prvič začel pogovarjat o njegovmu očetu ka prihaja iz tm o tem kaj pomeni, kok je Afrika še pr njemu in je reku, oo še nikol v življenju nism tko razmišlu o tem sej ne, da nism ponosn, ampak šele zde vidm kok mojga mišljenja, mojga delovanja, umetniškega ustvarjanja ne, izhaja iz mojih korenin, tko da včasih pr teh mladih jim ti sploh pomagaš, da dojamemo celoto kaj nezavedno nosjo sabo in da so lahko ponosni na to in da lahko iz tega črpajo moč. V družinah, al pa ne vem tudi odvisn ljudje ka pa prhajajo ne vem iz albanskih družin pa lahko čutijo eno veliko sramoto, sej v naši družini pa ne znajo delat z otroki, v naši družini, zde govorim to kar oni govorijo ane si ne zmišljujem, ni blo tko poskrbljeno za higijeno pa so prhajal k nm drugi na obisk iz albanskih družin pa mi niso nič pomagal, tko čisto odvisno iz kje prideš, če pa npr. nekdo prihaja iz Francije, majo pa tm tudi čisto drugo zelo velik ponos ane jaa sej mi smo pa povezani s Francijo, js poznam francoski jezik, je pa tisto ane uau ne, tko da se pozna iz katerih držav prihajajo kako družina na to gleda, kok majo podpore iz okolja, lahko je plus lahko je pa za nekoga minus. Ampak tudi če je za nekoga minus, delamo na tem, da vidi plus v tem, kaj mu je pa kljub temu dal ne, tudi če prihajaš iz albanske družine ane kaj je dobrega v tem kaj ste pa pridobil. (U5)

Kako doživljate uporabnike in uporabnice, ki pridejo iz drugih, vam nepoznanih okolij in ne govorijo slovensko ali pa jim slovenščina ni prvi jezik?

Sam če jih razumeš (smeh). Mislim tle veljajo čisto druge vrednote ane, pač tuki naši pogoji so, da pridejo trezni, da so pripravljeni sodelovat, da so pripravljeni delat na sebi in da so čimbolj odkriti, spoštovanje in zde to pa pol sploh res ni pomembno, sam tok, da jih razumeš, ka če ne težko delaš. (U6) Itak mam tudi socialni kodeks, kodeks etičnih načel v socialnem varstvu ane in mi smo zavezani k temu, da vse obravnavamo enako, tudi če bi mel kakšno drugo idejo (smeh) ampak je nimamo. (U7)

Kaj menite, da pomeni zavedati se lastne kulturne identitete?

Ja to je to, da ozaveš svoje prednike, da ozaveš svoje okolje, tko da mi smo tko, če zde pogledaš smo zemljani ne, smo evropejci, smo ne js npr. Slovenka, sem Gorenjka, moja mama je štajerka ane, (U8) v generacijah nazaj so živeli na drug način, v drugi kulturi ane in več informacij kot imaš o tem bl si ozavešen. (U9) Sem ženska v kulturi 21. stoletja. Bolj kot se zaveša sebe bolj lahko izkoristi svoje potenciale in bolj lahko živi v miru. (U10)

Menite, da se morajo osebe z drugačnimi kulturnimi ozadji prilagoditi naši kulturi (ko pridejo k nam)?

- če ja, mi lahko podate utemeljitev ter poveste do katere mere menite, da je to potrebno in / ali na katerih področjih?

Ja js bi rekla tko, da uspešno funkcionirajo v naši kulturi ane, (U11) ne more bit zdej naša kultura prikrajšana, ker mene to osebno mot, da v določenih okoljih se popolnoma prilagodi ljudem ka pridejo in smo mi na drugem redu, to men ni okej. (U12) Če prideš v drugo kulturo se rabiš naučit jezik po mojm, lahko maš težave in dobiš pomoč, ampak je na teb, da se naučiš vsaj osnovno komunicirat v tem jeziku, ne, da si osnovno poučen o navadah in kulturi v tem okolju, ker se boš tako lahko prilagodil, pa boš lahko uspešen, (U13) seveda pa ti ohranjaš svojo kulturo ane al preko pesmi al preko petja, al preko branja, govorjenja, seveda je pomemben ta del (U14) ampak za funkcioniranje rabš pa vedt nujno jezik, osnovni bonton, navade, komuniciranje to se mi pa zdi, da je od vsazga, ki gre nekam na drug konc sveta, da je to že znak spoštovanja, da se ti to naučiš. Zadnjič sem brala o indijancih, ka je hodila ena slovenskega rodu, ki je živela v kaj je že blo, ni bil Peru ampak zraven, uglavenm ona se je naučila, zelo dobr se je učila jezik in se je naučila 7 jezikov slovenskih, Branka ena branka Sušelj, ja no uglavnem njo so Indijanci sprejel, ker so vidl znak spoštovanja, da se je ona naučila jezik in men ni znak spoštovanja, da se... sej se men prilagajajo, sej se naučijo, no tko to je moj pogled.

Koliko veste o kulturah iz katerih prihajajo vaši uporabniki in uporabnice (denimo o zgodovini države, ekonomskem sistemu, post-kolonialnem kontekstu ipd.)?

Js če priznam ne o zgodovini države, ne ne poznam zgodovino Albanije, Kosovo ne, Bosno ja, Bosno poznaš, ... (U15) Bosno poznam, Srbijo poznam, Hrvaško poznam, Francijo ja, države iz Afrike ne, ene ja ene ne čist odvisn. Je pa tko v terapevtskem procesu je tok tem za govort ne, da niti ni potem prostora pa časa, da bi šel v to ker je tok drugih vsebin, mogoče pol če bi ena oseba hodila ene 3 leta po pa že bi šou tud na to ane, (U16) ampak tle pa tko pridejo klienti sm in samo bv (nakaže z rokami izliv) in ti maš sam tok in tok časa, ampak ja bi blo pa zanimiv ane? Ja se strinjam, (U17) mogoče dab nardil kšno tako tud srečanje pa vsak predstavi iz katere države prhaja pa pove. (U18)

Menite, da bi morali vedeti več, o katerih in kaj?

Ta jezik, ki ga mi uporabljamo je univerzalen jezik, ta jezik je jezik, če rečem pesniško jezik srca, ne? In tle kok se mi začutmo. Bistvo terapije je to, da smo vsi isto in iz tega in za to terapevtsko svetovalno, ne rabš ane. (U19) Če bi šli pa bl na to svetovanje, ne tok v terapijo al pa bl v to druženje ja. (U20) Ja pa sej nm je fajn vedt o teh kulturnih običajih, če kdo reče, a tko vi delate, to nam je zmeri zanimiv. O praznikih, karkol. (U21) Pa zdej ane na žalost tko, da svet postaja eno in isto, ne? Kva se dela za nov let, isto povsod, kva se dela za božič, ne? tko, zginja ta kultura, ta pestrost. (U22)

Kako menite, da bi lahko pridobili dodatna znanja (če menite, da jih potrebujete)?

Na internet greš, (U23)(smeh)

Jaz: Torej ste rekli, da tud predstavljajo kdaj upravniki o svojih državah?

(v smehu) Sej na konc, ugotoviš, da tud sami ne vejo prouvelik o zgodovini svoje države. Hrano ja, to pa ja (smeh), gastronomija je tud del kulture ja.

Kako razumete pojem kulturna kompetentnost v okviru strokovnega dela, ki ga opravljate?

Ja mam eno predstavo, samo ne vem če je prava.. to pomeni biti kompetenten, da bi se pogovarju s predstavniki druge kulture. Da lahko delaš z različnimi ljudmi iz različnih kultur. No tko jst razumem ane. (U24)

Kako organizacija pripomore k večkulturnemu pristopu pri delu z ljudmi? (k temu da vam npr. omogoča izobraževanje ali podporo pri delu z osebami iz drugačnih kulturnih ozadij)

Ja sto procentno, ker širimo to toleranco in potem, ko mam skupine se točno ve ni važno iz kje prihajam, ampak je važno ta cilj, da želiš živeti brez droge, brez drugih odvisnosti, da želiš povečati kvaliteto svojega življenja in ena od teh je tudi sprejemanje različnosti. (U25)

Kako kulturno raznolik je vaš delovni kolektiv?

Ja kr smo ja. (U26)

Menite, da bi organizacija potrebovala izboljšave na področju medkulturnega delovanja?

- če ja kakšne?

Ja če bi bil kšn tak projekt, da bi bilo medkulturno, to kokr smo rekl npr. spoznavajmo različne kulture, to bi bilo super, to bi bilo čisto fajn, to ne bi bilo nič napačno, tisti bi se lohi z uporabniki vključili ane? (U27)

S kakšnimi preprekami se srečujete ob delu s kulturno različnimi uporabniki?

Če so tko intelektualno šibki, čustveno šibki, pa ne razumejo dobrega jezika, pol je pa res težko. (U28) Mislim, če je pa tko, da je sam eden šibek ali pa tko ane se pol gre.

S katerimi vidiki kulture imate ponavadi največ težav (jezik, običaji, ...)?

Zna bit odnos do otrok ne, določene države majo še vedno tak zlo krut odnos do otrok. (U29) Sejam mam mi v Sloveniji še tudi, ampak še zmeri smo pa vsaj mal napredvali ane in tle zna bit težko, zakaj je udarec za otroka slab, ne razume pač, mi pač to tko delamo pr ns se tko otroke vzgaja. Potem jim je pa treba razlagati, da pr ns je taka zakonodaja in da če so otroci vzgajani v Sloveniji, moremo delati na tem, da se čimmanj kriči ipd.. Ja pa vloga ženske, tukih prihaja tudi do težav, določene ženske bi želele priti sm pa živeti na način kot mi živimo pa jim njihovi partnerji ne pustijo. (U30) Sejam tko, ko govorimo o kulturi, kultura obstaja že v vsaki družini pa ni važno iz kere narodnosti prideš ane in že tko ma ane vsaka družina izdelan te kulturne vrednote (U31) in je včasih težko mladim, ker so lahko te kulturne zapovedi, vrednote zastarele in majo potem dileme ali pripadati družini in se držati teh vrednot almpak potem ne bom pripadal vrtnikom. (U32).

Se spominjate kakšne situacije, ki bi ja lahko opredelili kot kulturni nesporazum?

Mislim, da ne. Mogoče zato ane ker je naš vstop že tok previden ane in se gotovo te stvari spremenijo. (U33) Ne za enkrat še ni, pa naj kr tko ostane, če bo pa upam, da bomo rešili.

Kaj bi potrebovali da bi prešli prepreke, ki se pojavljajo?

Kot sem rekla preprek trenutno ne opažam.

Poznate pojem medkulturna mediacija?

To je gotovo, da se sporazumevaš z različnimi kulturami. (U35) (smeh) Ja sejam to je pomoje čisto v redu v določenih situacijah. Ampak zdejam res to razmišljam kok je to, če si ti naravnost na notranjo povezavo, kok se da vse zment, pol ne rabš tega posrednika medkulturnega. (smeh) (zgodba o naročanju hrane v kavarni v Franciji). Ja pol pa rabš ja, sploh pr teh kulturah ka so nam tko nevarne pa tuje, da ti pa en razloži, da sejam pa ni spet tko grozn, sejam so vsi enaki, sejam v tej kulturi so tudi dobre pa lepe stvari, če pa si tko presenečen

npr. Oo kr mačke jejo, kr pse jejo in ti je lahko mal tko.. pol pa rečš čaki mal pa poglej v Indiji se jim zdi pa čudn, da mi krave jemo ane, aha, to v takih primerih pa ja ane, da se ta strah premaga, te zadržki pa stereotipi, predsodki.(U36)

Imate zaposlenega kakšnega ali kakšno medkulturno mediatorko?

T: Ne ah kje, še tajnice nimamo. (smeh) (U37)

Kaj menite, da je ključna naloga medkulturnega mediatorja? (tolmačenje, kulturno posredništvo, razreševanje sporov, omogočanje stikov, informiranje, spremstvo uporabnikov, ...)

T: Povezovanje, pa gojenje strpnosti pa razumevanja. (U38)

Menite, da bi ga organizacije kot je vaša potrebovale ali ne? Lahko svoj odgovor utemeljite?

Ne, (U39) mogoče, če bodo začel hodt iz Kitajske, Japonske, .. pol pa ja, pol bomo pa potreboval tud mediatorja. (U40) (smeh) Sej se mi zdi, da tud terapija, če ne bi bila v jeziku, ka je nekomu vsaj mal domač, ne vem kako bi to blo. Če bi bil nekdo, ki ne bi nič razumel, pa potem nekdo, ki bi prevajal, sej bi se izgubil ta stik.

Intervju A(4)

Kako razumete kulturo?

Zdej eno je sigurno jezik ane, (A1) zdej če iščemo dve kulturi, ne gre drugač kot da eno z drugo primerjamo ane, kje so razlike, (A2) ampak se mi zdi, da ravno to je tisto ključno, da ne glede na razlike, naj bi imel vsi dostopnost in pravico do pomoči. (A3) Js težko rečem, da zdej pa vsi tisti, ki smo iste kulture, da smo si bistveno podobni, ali pa isti. (A4) So razlike ane, zdej ali so zaradi kulture ali naših okoliščin, ali so zaradi okolja meni se zdi, da ni važno. (A5) Meni se zdi, da so te razlike pestrost, (A6) ni nekaj kar izključuje eno skupino od druge. (A7) Sej če gledamo ljudi s težavami v duševnem zdravju, bi če bi na oceno in hitro presodli bi lahko rekli, da imajo iste težave, ane, pa majo zelo različne izkušnje. (A8) Težko je tko popredalčkat te pojme. (A9)

(js:) Torej bi mogoče lahko rekli, da je to nek splošen sklop navad in prepričanj neke osebe ne vezano na karkoli.

Ja, ja. (A10)

Kakšen pomen ji pripisujete pri svojem delu?

Zdej, da bi se srečeval s kšnimi predstavniki etničnih manjšin se js res ne spomnem. (A11) Je pa tud tko mi sploh ne sprašujemo. (A12) Zdej, če so ljudje odprti pa pač da povejo ane o svojih stvareh, (A13) da bi pa zdej prou na to dajal velik pomen se mi zdi, da ga ne. (A14) Trudimo se pa se mi zdi, da ne izključujemo na podlagi tega. (A15) Zdej kar je npr. pri nas, eno žensko vem, da sm imela enkrat na pogovoru, ki ni imela urejenega državljanstva, (A16) ampak na podlagi nevladnih organizacij je to dobro, ker smo za različna področja (A17) in sem pri njej recimo zaznala, da sama nisem imela dovolj znanja o teh postopkih, ker to ne delam vsakodnevno, azilov, prosilcev za statute in teh stvari (A18) in sem jo usmerila naprej na organizacije, ki so bolj večče kar se tega tiče. (A19)

Kako razumete večkulturnost in v čem vidite prednosti v čem pa slabosti tega pojma?

Večkulturnost je zame prednost. (A20) Tudi sama sem imela take izkušnje, da sem šla v srednji šoli recimo v tujino ane in tko kot teorija prav, da šele takrt ko stopiš ven iz svojga mehurčka, takrat najbolj vidiš kako je. (A21) To je bila fajn izkušnja, ki se mi zdi, da mi tud zdej pri delu pomaga. (A22) Večkulturnost ni nekaj

na podlagi česar bi nas mogl bit strah ane, (A23) lih tega občutka se zgubiš, ko greš v tujno da moreš zato, ker je nekdo druge kulture delat drugač ampak pač probaš čimbolj slišat človeka in bolj videt njega kot pa njegove izkušnje ali specifike. (A24)

Kako doživljate uporabnike in uporabnice, ki pridejo iz drugih, vam nepoznanih okolij in ne govorijo slovensko ali pa jim slovenščina ni prvi jezik?

Doživljam jih čisto tako kot sem rekla, nič drugače kot kogarkoli od naju. (A25)

Kaj menite, da pomeni zavedati se lastne kulturne identitete?

Da ne izločamo ane. (A26) Zdej spet gledam pri svojem delu, če gledam pravice iz javnih sredstev, če pomagamo ljudem stvari uveljavljat, so določene pravice vezane tud na stalno prebivališče in dokler ljudje tega nimajo urejenega, če predvidevamo, da so v kratkem prišli, majo velik manj možnosti in pravic. (A27) Mislim, da smo se dolžni informirat in pozanimat ane, da niso pravice samo za pripadnike večinskega dela ljudi. (A28)

Menite, da se morajo osebe z drugačnimi kulturnimi ozadji prilagoditi naši kulturi?

Ja ne vem js mislm, da tud če gledamo večinsko družbo al pa pripadnike večinske kulture, da tud mi zelo različno živimo. (A29) Zdej js bi težko rekla, da vsi Slovenci v nedeljo točno pet čez 12 jejo govejo juho. (A30) Mislm js zase vem, da je velikrat ne, to so pač neke norme ane, pa ene iluzije ane, da bodo pripadniki iste kulture večinoma stvari isto počel. Js mislm, da to sploh ne obstaja, (A31) vsak si pač nardi po svoje en sistem en ritem življenja, da mu ustreza (A32) pa tud se mi zdi, da ima vsak pravico izbrat kaj od tega je njegova lastna kultura al pa identiteta, da izbere česa se bo držal. (A33) Zdej ne vem kar se tega prilagajanja tiče js mislm, da ni potrebno, da lahko brez skrbi en z drugim živimo, ne glede na kulture. (A34) Pogoj pa je da smo strpni ane. (A35) Vem pa, da smo večkrat bolj nestrpni tisti, ki smo pripadniki večinske kulture, se mi zdi, ane, zato pride do teh pričakovanj, da bi se moral tisti, ki so drugih kultur nam prilagajat. (A36)

- če ja, mi lahko podate utemeljitev ter poveste do katere mere menite, da je to potrebno in / ali na katerih področjih?

Koliko veste o kulturah iz katerih prihajajo vaši uporabniki in uporabnice (denimo o zgodovini države, ekonomskem sistemu, post-kolonialnem kontekstu ipd.)?

Ne veliko. (A37) Mi mam večinoma vključene ljudi iz Ljubljane ane, so tukaj v okolici al pa majo vsaj dostop do javnega prevoza. (A38) Razen, če so tujci al pa pripadniki manjšin, pa že več let živijo v Ljubljani ane. (A39)

Menite, da bi morali vedeti več, o katerih in kaj?

Se mi ne zdi, da bi kakorkol drugač obravnaval tiste ljudi ka živijo v Sloveniji dlje časa pa so pripadniki drugih kultur. (A40) Razen kar je glede jezikovnih preprek včasih, tisto pač poskušam, da ne govorim v dialektu, da ne govorim hitro, da pač poskušam prit čimbolj nasprot. (A41) Se mi zdi včasih, da bolj kot to poudarjamo, bolj s tem dajemo občutek človeku, da je drugačen, drug, da ni naš. (A42) Tako se mi zdi ane, da če se srečuješ vsak dan z ljudmi, ki rabijo informacije, kam se obrnt, kako prosit za status, da tam so res ene kompetence potrebne, (A43) tle pa da lahko rečemo, da jih nimamo. (A44)

Kako organizacija pripomore k večkulturnemu pristopu pri delu z ljudmi?

Poznamo sistem, javne mreže storitev v programu ane tok da, sem sigurna, da znamo pač ljudi usmerit v pristojne ustanove, institucijo, ali druge nevladne organizacije. (A45) Je pa res mogoče jezik tist najbolj ka

bi bil tud pri našem delu bi rabil ne vem iskat načine ane, da lahko sodelujemo, (A46) vse ostalo kakšne običaje imajo ljudje kakšne norme vrednote, tle pa res poskušamo čimbolj spodbujat to individualnost, pa solidarnost drug do druga ne glede na izkušnje. (A47) Zanimivo bi blo pa mogoče vprašat tud ljudi., ka so se vključil ane, ker to je vedno tud zdej ka razmišlam, a si na kakršen koli način mogoče vseen kulturno nekompetenten, da bi ljudje kaj drugače rabili ali pričakoval ane, tako, da bi bilo zanimivo slišat. (A48)

Kako razumete pojem kulturna kompetentnost v okviru strokovnega dela, ki ga opravljate?

Recimo, če si predstavljam situacijo, da pride oseba, ki ne zna jezika in zdej kulturno nekompetenten strokoven delavec bi reku ne razumem te adijo. (A49) Na ta način ane, da probaš ne glede na vseen pridt nasprot. (A50) Js sm tud imela en primer ka je bil en fnt, se je vključeval, ne, mama, mama se je vključevala, ta mali je bil pa tle v srednji šoli in je ful obvladal jezik in je pol prišel z njo tok da nam je tok pršu nasprot, da smo ta ta prvi del lahko speljal pol za naprej ane smo pa tud v okviru dnevnega centra povezal ljudi, ka so nam bli v pomoč. (A51) Mi nimamo sredstev, da bomo najel prevajalca. (A52) Poskušamo na tak način najdt poti, da pridemo nasprot, da se vseeno omogoči osebi, da se lahko vključi. (A53)

Kako kulturno raznolik je vaš delovni kolektiv?

Pomojem sem js največji eksot, ker sem iz Dolenjske, ostali so vsi iz Ljubljane. (A54)

Menite, da bi organizacija potrebovala izboljšave na področju medkulturnega delovanja?

- če ja kakšne?

S kakšnimi preprekami se srečujete ob delu s kulturno različnimi uporabniki?

Če se s kakšnimi preprekami srečujemo je to jezik. (A55) Ni zdej, da mam ne vem kok dolgo delovno dobo ampak lahko rečem, da v vseh teh letih js res nisem imela primera, da kdo ne bi znal angleščine ali slovenščine. (A56) Zdej si pa predstavljam ane, da če bi bil nekdo, ki bi govoril res nek jezik, v katerem smo čist ne vešči, potem pa ne gre drugače kot s prevajalcem, al če je to nekdo od sorodnikov al pa kšno prostovoljstvo, če se išče na filantropiji bi bla pomoje tud opcija, ane. (A57). Pove pa tud to neki ane, če se ljudje ne vključujejo zdej a tud oni predvidevajo, da bo problem ane, pa se rajš ne vključijo, kar pa je tudi problem. (A58)

S katerimi vidiki kulture imate ponavadi največ težav (jezik, običaji, ...)?

Z jezikom. (A59)

Se spominjate kakšne situacije, ki bi ja lahko opredelili kot kulturni nesporazum?

Ne. (A60)

Poznate pojem medkulturna mediacija?

Js bi rekla, da kadar so predstavniki ne večinske kulture v težavah zaradi pričakovanj ali norm večinske kulture. Da se nekaj vzpostavi dialog. (A61) Js bi pri nas navezala to absolutno na zagovorništvo. Zagovornik zagovarja ljudi tam kjer se sami ne zmorej. (A62) Zdej, da bi pa prav poznala kulturne mediatorje, to pa še nisem imela stika. (A63)

Imate zaposlenega kakšnega ali kakšno medkulturno mediatorko?

Ne. (A64)

Kaj menite, da je ključna naloga medkulturnega mediatorja? (tolmačenje, kulturno posredništvo, razreševanje sporov, omogočanje stikov, informiranje, spremstvo uporabnikov, ...)

Zagovorništvo. (A65)

Menite, da bi ga organizacije kot je vaša potrebovale ali ne? Lahko svoj odgovor utemeljite?

Ne, saj se mi zdi, da to kot sem rekla, pri nas opravlja zagovornik. (A66)

9. 1. 5. Intervju M(5)

Kako razumete kulturo?

V kontekstu kulture razumem vse te okoliščine, ki pašejo k uporabnikom, kako oni živijo svoje življenje kakšne običaje imajo, kakšna prepričanja, verjetja. (M1) Čist iz vidika nekih teh življenjskih stvari, kako vidijo izobraževanje, življenjski potek poroke, pa potem tud iz vidika religije verstev, v kaj verjamejo, vse te neke okoliščine js smatram pod kulturo. (M2) Pa pol čist tko banalno hrana al pa take stvari, ki pašejo v uporabnikov življenjski okvir. (M3)

Kakšen pomen ji pripisujete pri svojem delu?

Zdi se mi izjemno pomembno, da imaš tisto neko empatijo in uvid v kakšno kulturo ima uporabnik, kakšna je njegova kultura, kaj zanj predstavljajo ta neka prepričanja, verjetja, (M4) ker se mi zdi, da je to tud neka vstopna točka pri delu z uporabnikom, da se mu moraš ti približat (M5) zaradi tega ker pač ti maš neka svoja prepričanja, svojo kulturo, ampak jo pri svojem delu ne poskušam vnašat v to kar je uporabnikova kultura. (M6)

Kako razumete večkulturnost in v čem vidite prednosti v čem pa slabosti tega pojma?

Men se zdi, da je večkulturnost povsod okrog nas že mogoče midve, pa z mojimi sodelavci iz nekih vidikov smo pač večkulturni. (M7) Na nekih ravneh se pa to vidi drugače, če bi primerjala z uporabniki, ki so muslimani, se mi zdi, da je teh kulturnih razlik veliko več. (M8) Se mi pa zdi pomembno, da jih vidimo kot neko kulturno bogastvo, (M9) v smislu, da ne smemo kot strokovni delavci vrednotit kultur, da pač sprejmemo, da je to kultura mojega uporabnika, to so njegova prepričanja, moja so pa pač moja. (M10) Zdi se mi pomembno sploh v okviru medkulturnosti, večkulturnosti, da se pač z ljudmi pogovarja o stvareh, (M11) da tud mi kot strokovni delavci razumemo, kaj pomenijo določeni običaji, kaj predstavljajo za uporabnika. (M12) Je pa res kulture se mešajo in treba je iskat ravnotežja. (M13)

Prednosti se mi zdi da so, da se lahko mi od drugih veliko naučimo in drugi od nas. (M14) Slabosti so pa mogoče najbolj napačno razumevanje, nestrpnost, prepričanje, da ja moja kultura več. (M15)

Kako doživljate uporabnike in uporabnice, ki pridejo iz drugih, vam nepoznanih okolij in ne govorijo slovensko ali pa jim slovenščina ni prvi jezik? (6.45)

Se mi zdi, da je pomembno, da nasproti stopimo (M16) in tud predvsem, da se pogovarjamo o kulturnih razlikah, (M17) da ne pride do tega, da bi js recimo imela zdej neka prepričanja, predstave predsodke, stereotipe in bi jih potem proicirala tud na svoje uporabnike, to bi se mi zdel ful ne profesionalno, z vidika nekega tega pogovora, dialoga. (M18)

Kaj menite, da pomeni zavedati se lastne kulturne identitete?

To bi rekla, da je mogoče iz tega vidika moja verjetja moja prepričanja, moji običaji. (M19) Se mi zdi pa pri kulturah pomembno, da ne vrednotimo, z vidika to kar js verjamem je pravilno al pa to kar js verjamem je boljše od tega kar moji uporabniki verjamejo, (M20) tko da se zavedaš kaj je znotraj tega tvojega mehurčka, (M21) pa da nisi potem agresiven do vseh ostalih iz vidika tuje to kar moreš ti verjet. (M22)

Menite, da se morajo osebe z drugačnimi kulturnimi ozadji prilagoditi naši kulturi?

- če ja, mi lahko podate utemeljitev ter poveste do katere mere menite, da je to potrebno in / ali na katerih področjih?

Zdi se mi pomembna strpnost, iskanje ravnotežja. (M23) Ko vstopa človek v nek javni prostor, se prilagodiš na nek način. (M24) Jezik, se mi zdi ful pomemben, da govorijo jezik, (M25) da se ga naučijo, ampak tle je spet tko, kokr js zdej opažam skozi svoje delo, moremo tud mi stopit na sproti, ker pač jezik je interakcija in oseba sama od sebe težko osvoji jezik brez nekih tečajev in pomoči interakcije, dialoga. (M26) Zdej običaje pa mislim, da itak večinoma praznujejo doma, (M27) pa se mi zdi tud pomembno, da potem neki ti uporabniki naši otroci to povejo tud ostalim otrokom, kaj oni praznujejo, se mi zdi tud, da to bogati celoten prostor. (M28)

Koliko veste o kulturah iz katerih prihajajo vaši uporabniki in uporabnice (denimo o zgodovini države, ekonomskem sistemu, post-kolonialnem kontekstu ipd.)?

Se mi zdi, da sem se preko dialoga ful velik naučila. (M29) Mam tud kar nekaj mednarodnih izkušenj, kjer sem se pač srečevala z različnimi kulturami in se mi zdi, da me je to ful velik naučil. (M30) Tudi skozi prebiranje različnih literatur. (M31) Medijem ne zaupam preveč, to se mi zdi, da se zlo velikrat prikazuje neka zgrešena slika kultur, verstev, ipd.. (M32)

Menite, da bi morali vedeti več, o katerih in kaj?

Pač itak ja, zdi se mi, da nikol nimaš dovolj znanja, da je vedno boljše še več in še več in še več. (M33)

Kako menite, da bi lahko pridobili dodatna znanja (če menite, da jih potrebujete)?

Recimo preko dialoga, pogovora z uporabniki, da ti slišiš perspektivo uporabnikov, kaj on verjame. (M34)

Kako razumete pojem kulturna kompetentnost v okviru strokovnega dela, ki ga opravljate?

Bi rekla, da kot strokovni delavec moreš imeti neko osnovno poznavanje nekih osnovnih kultur, neko strpnost do različnih kultur, razumevanje, empatijo in da ne posegaš v ta nek kulturni prostor posameznika ampak iščeš neko ravnovesje neko stičišče. (M35)

Kako organizacija pripomore k večkulturnemu pristopu pri delu z ljudmi?

Z vidika organizacije bi rekla mogoče kar pač preko naših uporabnikov. (M36) Tud kakšna izobraževanja se mi zdijo zlo pomembna. (M37)

Kako kulturno raznolik je vaš delovni kolektiv?

Naš kolektiv, je kulturno raznolik. (M38) Mamo zaposlene osebe iz različnih etničnih skupin in kultur. (M39)

Menite, da bi organizacija potrebovala izboljšave na področju medkulturnega delovanja?

- če ja kakšne?

Se mi zdi, da bi bilo tko v kkšnih primerih koristno še več izobraževanj. (M40) Tud recimo to, ko nekateri uporabniki delijo svojo zgodbo ane uporabniki, ki jih imam js, niso isti kot uporabniki, ki jih imajo moji sodelavci in potem pač vsak dobi različne perspektive, spoznava različne aspekte. (M41) al pa tko včasih se mi zdi, da bi blo koristno, če bi mel npr. prevajalca, (M42) ampak ja to pride ena ura na dan al pa dve uri na teden, sam pač težko je neko zaposlitev ponuditi, za točno tist čas, ki ga ti rabiš. (M43)

S kakšnimi preprekami se srečujete ob delu s kulturno različnimi uporabniki?

Jezik, največkrat je to jezik, zato ker veliko uporabnikov ne razume al pa ne govori slovensko al pa angleško, tko da v teh primerih je precej težko sploh na začetku. (M44) Tko morem rečt, da kot punca, iz vidika spola se pa nisem nikoli počutla, da bi imela kakšne težave. (M45)

S katerimi vidiki kulture imate ponavadi največ težav (jezik, običaji, ...)?

Z jezikom. (M46)

Se spominjate kakšne situacije, ki bi ja lahko opredelili kot kulturni nesporazum?

Iz vidika jezika večkrat, da se al nismo prou razumel kaj js hočem al pa pričakujem al pa kaj oni hočejo al pa pričakujejo, (M47) ampak iz drugih vidikov pa ne. (M48)

Kaj bi potrebovali da bi prešli prepreke, ki se pojavljajo?

Mogoče občasno prevajalca, (M49) sicer pa mogoče tud kakšno izobraževanje za učenje jezika njihovega. (M50)

Poznate pojem medkultuna mediacija?

Vem, da je v okviru tega NPK- ja, da se lahko za medkulturnega mediatorja usposabljaajo ljudje (M51) ampak mislem, da jih je pri nas ful mal trenutno. (M52)

Imate zaposlenega kakšnega ali kakšno medkulturno mediatorko?

V organizaciji nimamo zaposlenega nobenega. (M53)

Kaj menite, da je ključna naloga medkulturnega mediatorja? (tolmačenje, kulturno posredništvo, razreševanje sporov, omogočanje stikov, informiranje, spremstvo uporabnikov, ...)

Tolmačenje. (M54) Nekdo, ki prihaja iz istega okolja kot uporabnik. (M55) Si predstavlam kot nek most med uporabnikom in zaposlenim. (M56)

Menite, da bi ga organizacije kot je vaša potrebovale ali ne? Lahko svoj odgovor utemeljite?

Ja se mi zdi, da bi blo ful koristno, ampak ja si težko predstavljam, da za polni delovni čas. (M58) Pri našem delu se mi zdi ful pomembno, da uporabniki na neki točki dosežejo, da se lahko sami postavijo zase, da začnejo oni sami govorit slovensko, se zastopat, pojasnt kaj potrebujejo, izrazit svoje potrebe in želje. (M59) Zato se mi zdi mogoče čist v začetnih stopnjah, ka ti pač navežeš nek stik z uporabnikom, da bi blo to ful koristno, v primeru da uporabnik ne govori slovensko ali angleško, (M60) ampak potem v nadaljevanju pa glede na to, da je cilj neka osamosvojitev in samostojnost uporabnika, pa potem ne več. (M61) Aveš ka pri ns delo vseen poteka nekak kontinuirano, neka tedenska srečanja, pa potem tud z uporabnikom uspostaviš nek odnos, pa če je to nek zaupen odnos mislim, da bi neka tretja oseba imela lahko tudi nasproten učinek, tko zlo odvisno se mi zdi tud od narave dela. (M62)

9. 1. 6. Intervju S(6)

Kako razumete kulturo?

Kulturo razumem kot ustvarjene navade iz tradicije, ki so soglasno sprejete med vsemi, ki živijo v nekem socialnem okolju, značilnosti, ki potrjujejo njihovo identiteto in s katero se oni potrjujejo. (S1)

Kakšen pomen ji pripisujete pri svojem delu?

Pomembno je zelo dobro poznat iz kakšnega socialnega okolja kdo izhaja, ker tradicije in navade vplivajo na to kako razumemo informacije v sedanjem trenutku, kako delujemo in od kod naše delovanje. (S2) Osebnost in na društvu zelo sledimo temu in ubistvu nekako poskušamo spoznat čim več kultur, ker govorit o intimnih stvareh je veliko lažje v nekem svojem kulturnem območju pa na svoj način, v svojem jeziku ane. (S3) Hkrati pa tudi ta pomen, da včasih v imenu kulture opravičujemo neka vedenja, ker obstajajo pa neke navade, ki niso kultura pa rečemo, da je to kultura ampak to so neke tradicije, ki so škodljive in neka dejanja tradicionalna, ki so škodljiva in ubistvu ne sodijo v kulturo. (S4)

Kako razumete večkulturnost in v čem vidite prednosti v čem pa slabosti tega pojma?

Živimo v večkulturni družbi, ker smo postali globalna družba. (S5) Vključitev vseh kultur v življenje in razumevanje tega kar drugi potrebujejo je zelo pomembno, saj nas bogati in nam kaže, da moja resnica ubistvu ni samo moja, ker jo jaz vidim iz svojega zornega kota, drugi pa iz svojega. (S6) Hkrati pa tudi treniramo strpnost do tega kako drugi živijo in kakšen je njihov način življenja. (S7)

Kako doživljate uporabnike in uporabnice, ki pridejo iz drugih, vam nepoznanih okolij in ne govorijo slovensko ali pa jim slovenščina ni prvi jezik?

Doživljamo jih kot še bolj ranljive. Vemo, da se soočajo z nekimi situacijami s katerimi se večinsko prebivalstvo ne sooča. Najprej s tem nerazumevanjem hkrati pa tudi s tem kako one razumejo določene informacije. (S8) Potrebno jim je nameniti veliko več časa, da preverimo, kako so razumele neko stvar. Veliko je našega prilagajanja, pojasnjevanja. (S9) Zahteva pa veliko več dela tudi v smislu zagovorništva, torej zastopanja pri določenih postopkih ane, ker naše uporabnice so žrtve nasilja v družini in se soočajo z raznimi institucijami postopki in negotovim statusom bivanja v Sloveniji. (S10)

Kaj menite, da pomeni zavedati se lastne kulturne identitete?

Vedeti od kod prihajaš, kaj so tvoje korenine, kaj je tisto kar dela neko tvojo predstavo o svetu in temu kaj ti iščeš v svetu. (S11) Vedeti, da je to nekaj kar je moj svet kakovosti ni pa nujno, da je to tudi svet kakovosti nekoga drugega. (S12)

Menite, da se morajo osebe z drugačnimi kulturnimi ozadji prilagoditi naši kulturi?

- če ja, mi lahko podate utemeljitev ter poveste do katere mere menite, da je to potrebno in / ali na katerih področjih?

Vsekakor je pomembno medsebojno prilagajanje in usklajevanje ene kulture z drugo in sprejemanje. (S13) Dominantno se mi zdi predvsem zahtevanje v prilagajanju nekim splošnim človekovim pravicam. (S14)

Koliko veste o kulturah iz katerih prihajajo vaši uporabniki in uporabnice (denimo o zgodovini države, ekonomskem sistemu, post-kolonialnem kontekstu ipd.)?

Mislím, da kar dobro poznamo kulture iz katerih prihaja največ uporabnic. (S15) Največ nas o kulturah naučijo uporabnice same, ko pridejo in povejo o pričakovanjih in kako one vidijo svet, tako, da se potem prilagajamo. (S16) Nekaj se naučimo iz izobraževanj, (S17) nekaj pa tudi same vemo iz lastnih življenjskih izkušenj. (S18)

Menite, da bi morali vedeti več, o katerih in kaj?

Se mi zdi da vsaka uporabnica na svoj način prinese svoj del kulture, tako da niti ne. (S19)

Kako menite, da bi lahko pridobili dodatna znanja (če menite, da jih potrebujete)?

Seveda dodatna znanja so potrebna, zato tudi ves čas skrbimo. (S20) V kratkem bomo imeli predavanje o položaju tujk v Sloveniji, sploh pa s poudarkom na položaju migrantk, ker imamo eno nevladno organizacijo, ki dela z migrantkami tako da se bojo one predstavile, pa mele smo tudi o položaju Ukrajink. (S21)

Kako razumete pojem kulturna kompetentnost v okviru strokovnega dela, ki ga opravljate?

Jaz to razumem kot ozaveščenost o tem da je potrebno razumet funkcioniranje vsakega posameznika in se prilagodit in bit senzibiliziran za to, da določene navade in vedenja izhajajo iz nekih kulturnih običajev. (S23) Poleg tega pa čim več znanja o tem, da kultura vpliva na izbire in na razmišljanje človeka. (S24)

Kako organizacija pripomore k večkulturnemu pristopu pri delu z ljudmi?

Najbolj pomemben cilj je pravzaprav ozaveščenost, torej, da imamo vsi mi enake človekove pravice, samo mogoče na drugačen način izražamo to kar potrebujemo in tukaj moremo zagotovit to uravnovešenost, da omogočimo te dostope do človekovih pravic, torej da mamo to zavedanje kaj je v ozadju vedenj. (S25) Lansko leto smo začel tudi z uvajanjem ur, ko je možno svetovanje v maternem jeziku, da ljudje govorijo o tem kar se jim dogaja v svojem jeziku in da vejo, da na drugi strani razumejo to kar bodo povedali, ker včasih ne znamo razumet kar nam drugi želijo povedat. (S26)

Kako kulturno raznolik je vaš delovni kolektiv?

Js bi rekla, da je pol pol. (S26)

Menite, da bi organizacija potrebovala izboljšave na področju medkulturnega delovanja?

- če ja kakšne?

Izboljšave imamo v načrtu razvoja zamišljene na način, da bodo programi vse bolj prilagojeni različnim uporabnicam in kulturam z recimo dodajanjem jezikov svetovanja. (S28)

S kakšnimi preprekami se srečujete ob delu s kulturno različnimi uporabniki?

Prepreke so recimo v zatočiščih, ko sprejemamo iz zelo različnih kultur uporabnice in se potem uporabnice med sabo ne tolerirajo. (S29) Se pa soočamo tudi s stereotipi. Tak splošen stereotip je recimo za rome, da bodo itak izdali lokacijo, tko da tu so ti stereotipi, ko poskušamo bit zagovorniki njihovih pravic in jim stat ob strani. (S30)

S katerimi vidiki kulture imate ponavadi največ težav (jezik, običaji, ...)?

Zagotovo jezik, če bi prišla uporabnica, ki ne govori niti angleško niti slovensko, to bi bil zagotovo največji izziv kako zagotovit sporazumevanje, tako da to je najbolj pogosto težava. (S31)

Se spominjate kakšne situacije, ki bi ja lahko opredelili kot kulturni nesporazum?

Mogoče najpogosteje pri ženskah iz albanskega okolja, kjer so vrednote moškega in ženske tako drugačne. Ženska potem, če si želi zagotovit varnost more soglašat z nekimi stvarmi v zvezi z otrokom, da recimo je otrok večino časa lahko doma pri možu. (S32) Pa sploh če je fantek je odnos mame do otroka zelo drugačen kot pri nas. Ena mama je bila z 10 letnim dečkom in je bilo nam čisto samoumevno, da pomaga pri pospravljanju mize, njemu pa to niti na pamet ni prišlo. (S33)

Kaj bi potrebovali da bi prešli prepreke, ki se pojavljajo?

Veliko poslušanja, veliko razumvanja, samopresoje ter zavedanja, da nismo vsi enaki. Smo enakovredni ampak različni. (S34)

Poznate pojem medkulturna mediacija?

Nekaj malega iz nekih drugih projektov. Recimo nekaj poznam romskih medkulturnih mediatorjev, kjer sem v šolah in so mediatorji v teh postopkih ter poskušajo nekako prevajati iz ene kulture v drugo, (S35) pa tudi, da pomagajo pri izenačitvi položaja med pripadnikom druge kulture s pripadniki večinske. (S36) Torej to so neki ljudje iz njihovega okolja, ki poznajo njihovo kulturo in poskušajo pomagati manjšinam, hkrati pa razložiti večinskemu prebivalstvu določene zadeve. (S37)

Imate zaposlenega kakšnega ali kakšno medkulturno mediatorko?

Nimamo. (S38)

Kaj menite, da je ključna naloga medkulturnega mediatorja? (tolmačenje, kulturno posredništvo, razreševanje sporov, omogočanje stikov, informiranje, spremstvo uporabnikov, ...)

Da pomaga pri vključevanju v socialno okolje in enim in drugim, ker je pripadnik in ene in druge kulture, da poskuša povezovati in pomagati pri razumevanju med kulturami. (S39)

Menite, da bi ga organizacije kot je vaša potrebovale ali ne? Lahko svoj odgovor utemeljite?

Mogoče nismo razmišljali ravno o delovnem mestu kulturne mediatorke, ampak ravno o tem, da imamo pripadnico recimo albanske skupnosti, ki bi delala pri nas in skrbela za uporabnice in ja lahko bi bila tudi kulturni mediator. Na ta način si bomo bolj odprli vrata, ker se bodo bolj počutile razumljeno tudi uporabnice. (S40)

9. 1. 7. Intervju F(7)

- Kako razumete kulturo?

Kulturo razmem kot skupek nekih naučenih navad, jezika, pogleda na svet, delovanja skupine ljudi v določenem času, tudi kraju. (F1) Kultura menim, da je fluidna. (F2)

- Kakšen pomen ji pripisujete pri svojem delu?

Na organizaciji delamo z migranti različnih statusov, ki prihajajo iz mnogih držav. Pomembno je, da smo pri svojem delu kulturno senzibilni in omogočamo odprt in varen prostor za vse. (F3) Pomembno je, da se zavedamo kulturnih razlik in kako le te vplivajo na razumevanje istega. (F4)

- Kako razumete večkulturnost in v čem vidite prednosti v čem pa slabosti tega pojma?

Prednosti je ogromno saj nam večkulturnost ponudi možnosti večnega učenja in razumevanja sveta. (F5) Slabosti ne bi poimenovala slabosti ampak izzive s katerimi se soočamo na poti razumevanja različnosti. (F6)

- Kako doživljate uporabnike in uporabnice, ki pridejo iz drugih, vam nepoznanih okolij in ne govorijo slovensko ali pa jim slovenščina ni prvi jezik?

Doživljamo jih enake nam s tem, da se zavedamo, da bodo potrebovali pomoč pri učenju jezika in čas, da spoznajo novo kulturo. (F7) Pri tem jim tudi pomagamo s tečaji slovenščine in medkulturnimi mediatorji. (F8)

- Kaj menite, da pomeni zavedati se lastne kulturne identitete?

Zavedamo se nekih naših vzorcev, dejanj in navad ki so odraz naše kulture. (F9)

- Menite, da se morajo osebe z drugačnimi kulturnimi ozadji prilagoditi naši kulturi? - če ja, mi lahko podate utemeljitev ter poveste do katere mere menite, da je to potrebno in / ali na katerih področjih?

Menim, da bo osebam z drugačnimi kulturnimi ozadji lažje življenje v novi državi(kulturi) v kolikor bodo nekatere vzorce nove kulture vzeli tudi za svoje. (F10) Sem pa mnenja, da je obenem nujno ohranjanje lastne kulture in s tem identitete. (F11)

- Koliko veste o kulturah iz katerih prihajajo vaši uporabniki in uporabnice (denimo o zgodovini države, ekonomskem sistemu, post-kolonialnem kontekstu ipd.)?

Vsekakor predvidevam, da so nam v organizaciji situacije njihovih izvornih držav bolj znane kot povprečnemu človeku. (F12) Znotraj našega tim-a se trudimo redno obveščati drug drugega o aktualnih zadevah, ki se dogajajo v državah uporabnikov, temu kdaj pa kdaj namenimo timske sestanke. (F13) Smo seznanjeni s politično situacijo, zgodovinsko in kulturnimi razlikami uporabnikov. (F14) Organiziramo okrogle mize, spodbujamo dialog, vabimo naše uporabnike, da govorijo o svojih zgodbah, pogledih, organiziramo dogodke. (F15)

- Menite, da bi morali vedeti več, o katerih in kaj?

Sem naklonjena temu, da nikoli ne vemo vsega in da je vsako novo znanje koristno. Še posebej na delovnih mestih pri katerih delamo z ljudmi iz drugih držav. (F16)

Kako menite, da bi lahko pridobili dodatna znanja (če menite, da jih potrebujete)?

Več izobraževanj in okroglih miz. (F17) Več časa v službi namenjenega temu, da z uporabniki ustvarjam dialog in prisluhnem njihovim pripovedim. (F18)

- Kako razumete pojem kulturna kompetentnost v okviru strokovnega dela, ki ga opravljate?

Kulturna kompetentnost mi pomeni sposobnost izvajanja socialnega dela v kulturno raznoliki družbi in z ljudmi, ki prihajajo iz kulturno raznolikih okolji. (F19)

- Kako organizacija pripomore k večkulturnemu pristopu pri delu z ljudmi?

Z ozaveščanjem, dialogom, izobraževanjem, izmenjavi mnenj, itd. (F20)

- Kako kulturno raznolik je vaš delovni kolektiv?

Nekaj zaposlenih prihaja iz drugih držav in kulturnih ozadji. Veliko več je prostovoljcev ali zaposlenih preko avtorske pogodbe, ki prihajajo iz raznolikih kulturnih ozadji. (F21)

- Menite, da bi organizacija potrebovala izboljšave na področju medkulturnega delovanja? če ja kakšne?

Mislim, da smo kot organizacija kar dobro medkulturno opremljeni vendar je vedno prostor za napredek in novo znanje. (F22)

- S kakšnimi preprekami se srečujete ob delu s kulturno različnimi uporabniki?

Pomembno se mi zdi povzemanje in preverjanje razumevanja. Velikokrat se izkaže, da isto zadevo razumemo popolnoma drugače. (F23)

- S katerimi vidiki kulture imate ponavadi največ težav (jezik, običaji, ...)?

Z jezikom, zaradi pomanjkanja tolmačev in prevajalcev. (F24) Različne kulture imajo tudi precej drugačno dojetje časa. (F25)

- Se spominjate kakšne situacije, ki bi ja lahko opredelili kot kulturni nesporazum?

Enkrat je bila situacija, ko je prišlo do nesporazuma zaradi načina pozdravljanja. (F26)

Kaj bi potrebovali da bi prešli prepreke, ki se pojavljajo?

V naši organizaciji veliko poudarka dajemo na medkulturne mediatorje, ki so osebe z lastno izkušnjo migracije in organizaciji pomagajo pri medkulturnem mediatorstvu z njenimi uporabniki. (F27)

- Poznate pojem medkulturna mediacija?

Pojem poznamo. (F28)

- Imate zaposlenega kakšnega ali kakšno medkulturno mediatorko?

Zaposlene ne, imamo pa seznam naših oseb vključenih v kulturno mediatorstvo, ki jih redno in proti plačilu vključujemo v delo z uporabniki. (F29)

- Kaj menite, da je ključna naloga medkulturnega mediatorja? (tolmačenje, kulturno posredništvo, razreševanje sporov, omogočanje stikov, informiranje, spremstvo uporabnikov, ...)

Kombinacija vsega – vsekakor pa v našem primeru najbolj uporabno tolmačenje s hkratnim razlaganjem kulturnih razlik. (F30)

- Menite, da bi ga organizacije kot je vaša potrebovale ali ne? Lahko svoj odgovor utemeljite?

Seveda smo prepričani, da bi kulturni mediatorji morali biti v Sloveniji že stalna praksa. (F31) Kaže se velika potreba po vključevanju medkulturnih mediatorjev znotraj šolstva, zdravstvenih domov, centrov za socialno delo itd. (F32)

9. 2. Analize intervjujev

9. 2. 1. Odprto kodiranje:

9. 2. 1. 1 Analiza vprašalnika 1 (B):

Ozna-ka	izjava	Pojem	Podkategorij a	Kategorija	Nadkategorija	Tema
B1	Moje dojemanje kulture obsega široko pojmovanje človekovega ustvarjanja na področjih od tehnike do umetnosti.	Široko pojmovanje človekovega ustvarjanja.		Osebno dojemanje pojma kultura		Pojem kultura
B2	So pa te prakse reflektirane, diseminirane in vedno usmerjene progresivno, torej v pomoč družbi pri svojem etičnem kot tehničnem razvoju.	Kulturne prakse vedno usmerjene progresivno		Osebno dojemanje pojma kultura		Pojem kultura
B3	Glede na osebno definicijo se mladinsko delo osredinja preko kulturnih vrednot.	Osredinjanje (mladinskega) dela preko kulturnih vrednot		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalca_ ke
B4	Večkulturnost (kot je trenutno)	Ideološki konstrukt		Osebno dojemanje		Večkulturnost

	družbeno interpretirana) je 'ideološki konstrukt' in se mnogo več ukvarja z 'religioznimi' in anatomske (namigujem na raso) razlikami,	(ukvarja se več z razlikami kot bogatenjem)		pojma večkulturnost		
B5	kot pa z 'bogatenjem', 'spoznanjem', 'vključevanjem' 'izmenjavo' Slednji pojmi pa so središnji kulturi v mojem razumevanju, delovanju in uporabi pojma v konceptih mladinskega dela.	Pojmi-bogatenje, spoznanje, vključevanje, izmenjava, so središnji kulturi.		Pomen kulture pri delu		Pojem kultura
B6	Tak vstop vedno ponudi 'nove dimenzije', ki pa jih običajno 'uporabimo' skladno z načrtovano aktivnostjo ali metodologijo.	Nudnje novih dimenzij uporabnikov in uporabnic iz drugačnih okolij.		Doživljanje uporabnikov /ic iz tujejezičnih kultur		Odnos zaposlenih in uporabnikov ic iz tujejezičnih drugih kultur
B7	Ne vem in me moti tako izhodišče.	Moti ga izhodišče lastne kulturne identitete	Kritični pogled	Pomen zavedanja lastne kult. identitete		Lastna kulturna identiteta
B8	Najprej pojem LASTNO. Ali si lahko elemente kulture, ki koristi razvoju skupnosti lastim? Po 'udobju' javnih storitev (šolstvo, zdravstvo ...) si na koncu, nekdo s pridobljenim (zastojno, brezplačno, na stroške vseh, ki solidarno	Kritično se sprešuje in kritizira pojma lastno in identiteta uporabljena v vprašalniku.	Kritični pogled	Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta.		Lastna kulturna identiteta

	prispevajo) znanjem le tega lasti kot moje, lastno! Enako pa se lahko spotaknem tudi ob identiteto, saj je le ta skromna, če jo opredelimo z domačim, lokalnim, doseglivim, poznanim.					
B9	NE, B avantgardna, progresivna...	Skupnostnost , dinamičnost in spreminjanje kulture.		Nestrinjanje s prilagoditvij o oseb iz drugih kultur naši kulturi		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
B10	Precej, saj mi je mar.	Dobro poznavanje.		Dobro poznavanje kultur uporabnikov /ic		Poznavanje kultur uporabnikov/ic
B11	Vedno temu posvetim nekaj časa in če si slike ne morem ustvariti na podlagi preučevanja literature, povprašam udeleženca.	Preučevanje literature in izpraševanja dotičnega.		Načini pridobivanja dodatnih znanj.		Poznavanje kultur uporabnikov/ic
B12	DA, splošno bi področju kulture znotraj VIZ morali posvečati precej več časa,	Posvečanje večje pozornosti kulturi znotraj organizacije.		Načini pridobivanja dodatnih znanj.		Poznavanje kultur uporabnikov/ic
B13	mogoče bi se iz tega lahko osredinilo nekakšno izobraževalno področje, kamor bi umestili vse vrednostne, moralne ... vsebine,	Izobraževanje.		Načini pridobivanja novih znanj o kulturah uporabnikov /ic		Poznavanje kultur uporabnikov/ic

B14	predvsem pa kritično vrednotenje in argumentirano preučevanje na podlagi raznolikih virov in osebnih predpostavk.	Preučevanje raznolikih virov, osebnih predpostavk.		Načini pridobivanja novih znanj o kulturah uporabnikov /ic		Poznavanje kultur uporabnikov/ic
B15	Predvsem kot pripravljenost (odprtost) za raziskovanje, sprejemanje, uporabo in širjenje razumevanja kulturnega polja.	Pripravljenost za raziskovanje, sprejemanje, uporabo in širjenje razumevanja kulturnega pojma.		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
B16	Kot oblikovanje novih praks, oblik znotraj participativnih, emancipacijskih in transformativnih konceptov ...	Oblikovanje novih praks, znotraj vključujočih konceptov.		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
B17	V primeru Zavoda Bob to sodi na raven poslanstva in vizije organizacije, kultura oziroma kulturni elementi pa prežemajo vse naše delovanje.	Poslanstvo in vizija, kultura prežema vse naše delovanje.		Splošno o doprinosu k večkulturnemu pristopu pri delu z ljudmi		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
B18	Precej, saj vključujemo v svoje delo osebe iz različnih kulturnih okolji (štirje ESE prostovoljci, tuji študentje na praksi ...)	ESE prostovoljci, tuji študentje		Velika kulturna raznolikost	Kulturna raznolikost zaposlenih	Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
B19	Vedno. Potreben premislek, pogovor ... Vedno pa na podlagi izraženih potreb vključenih.	Premislek, pogovor o izraženih potrebah vključenih		So potrebne izboljšave.	Izboljšave na področju medkulturnega sodelovanja	Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
B20	Predsodki, stereotipi. Večinoma gre za	Predsodki, stereotipi	Sepojavljajo prepreke.	Prepreke pri delu s kulturno		Odnos zaposlenih in uporabnikov/ic

	'preseganje' kulturnih 'mehurčkov', ki v primeru nekih zelo 'kolturno zaprtih' okolji potrebuje precej prostora za spoznavanje 'različnosti' in 'kritičnega vrednotenja' njihovih dobrot za vse.			različnimi uporabniki		iz tujejezičnih drugih kultur
B21	Ker delamo s populacijo mladih, jezik večinoma ne predstavlja nepremostljivih ovir (zgolj, kadar uporabniku 'koristi' umik, manj pozornosti...), saj so vsi pretni v uporabi angleščine, kot 'univerzalnega jezika' za sporazumevanje.	Jezik, delo z mlado populacijo.		Vidiki kulture, s katerimi pri uporabnikih nimajo težav	Vidiki kulture, zaznani v odnosu	Odnos zaposlenih in uporabnikov/ic iz tujejezičnih drugih kultur
B22	Zopet povdarjam vrednostne kontekste, na kar ključno vplivajo stereotipi.	Vrednostni konteksti.		Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture, zaznani v odnosu	Odnos zaposlenih in uporabnikov/ic iz tujejezičnih drugih kultur
B23	Ja in ne, Največkrat so izpostavljeni 'kulturno sprejemljivi' seksizmi, pomen religije...	»kulturno sprejemljivi« seksizmi, pomen religije		Situacije z uporabniko predeljene kot kulturni nesporazum		Odnos zaposlenih in uporabnikov/ic iz tujejezičnih drugih kultur
B24	Čas, primerno okolje, strpne sogovornike in ja strokovnjake, ki imajo orodja (metodologije) za preseganje posameznih	Čas, primerno okolje, strpni sogovorniki in strokovnjaki.		Potrebe za prehajanja preprek, ki se pojavljajo		Odnos zaposlenih in uporabnikov/ic iz tujejezičnih drugih kultur

	izpostavljenih ovir.					
B25	DA ampak ne dovolj dobro. Še posebej mi manjka obrazov (ljudi), ki so strokovnjaki na tem področju.	Nepoznavanje oseb, ki se s tem ukvarjajo.		Poznavanje pojma		Medkulturna mediacija
B26	NE, menim pa, da je to eno od nujnih kompetenčnih področji mladinskega delavca.	Nezaposlenost.		Zaposlenost medkulturnih mediatorjev	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija
B27	Specifično za našo organizacijo bi bilo bolj pomembno, da mladinski delavci lahko pridobivamo znanje in si ustvarimo izbor strokovnjakov, ki lahko vstopijo, ko se potreba izpostavi.	Pridobivanje znanj mladinskih delavcev in ustvarjanje izbora strokovnjakov.		Ključne naloge medkulturnega mediatorja	Medkulturni mediator	Medkulturna mediacija
B28	Oseba s kvalitetno 'mrežo podpore'.	Kvalitetna mreža podpore.		Ključne naloge medkulturnega mediatorja	Poznavanje pojma.	Medkulturna mediacija
B29	Specifično za našo organizacijo bi bilo bolj pomembno, da mladinski delavci lahko pridobivamo znanje in si ustvarimo izbor strokovnjakov, ki lahko vstopijo, ko se potreba izpostavi.	Ne, pomembnost mladinskih delavcev za pridobivanje znanja.		Potreba po medkulturnemu mediatorju v organizaciji	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija
B30	Za posebno strokovno področje pa smo premajhna organizacija,	Premajhnost organizacije.	Ni potrebe	Potreba po medkulturnemu mediatorju v organizaciji	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija

	oziroma je specifična neposrednega dela z uporabniki zelo omejujoča za vključevanje 'novih' (nepoznanih) oseb.					
--	--	--	--	--	--	--

9. 2. 1. 2. Analiza vprašalnika 2(D):

oznaka	izjava	pojem		kategorija	Nadkategorija	tema
D1	Mogoče najbolj v smislu kako blizu so osebna prepričanja, mišljenja in ravnanja. Koliko to lahko podpira ali ovira posameznika/ko.	Bližina osebnih prepričanj		Osebno dožemanje pojma kultura		Pojem kultura
D2	Zdi se mi ena od pomembnih tem za svetovalca/ko. Zdi se nam pomembna in se poskušamo čimbolj izobraževati na tem področju.	Področje čimvečjega in stalnega izobraževanja.		Pomen kulture pri delu svetovalca_ke		Kultura in delo svetovalca_ke
D3	Večkulturnost razumem kot nek kontekst bolj natančnega razumevanja realnosti, raznolikosti, individualnosti,	Kontekst bolj natančnega razumevanja realnosti, raznolikosti, individualnosti		Splošno razumevanje	Razumevanje pojma	Večkulturnost
D4	da bolj kot smo tu ozaveščeni, sinzibilirani, boljši kontakt lahko vzpostavljamo,	Boljša ozaveščenost, boljše vzpostavljanje kontakta.		Prednosti večkulturnosti	Razumevanje pojma	Večkulturnost
D5	manj delujemo iz ne vem odporov, predsodkov in da tudi potem ne toleriramo teh diskriminacij.	Zmanjšanje predsodkov in netoleriranja diskriminacij.		Prednosti večkulturnosti	Razumevanje pojma	Večkulturnost
D6	Mogoče, da je ena slabost, ki jo opažamo pri tem je to, da smo bolj usmerjeni na kulturo drugih, da svojo kulturo pa jemljemo kot neko nevtrarno izhodišče.	Usmerjenost v druge kulture, jemanje svoje kot nevtralne		Slabosti večkulturnosti	Razumevanje pojma	Večkulturnost

D7	Če jezika sploh ne znamo, da ga pač nihče v društvu ne govori, nek jezik, potem se nam zdi to kot neka sistemska prepreka tudi pri nas in da žal je premalo virov za prevajanje za medkulturno tolmačenje.	Sistemska prepreka.		Doživljanje popolnoma tujejezičnih uporabnikov	Doživljanje uporabnikov /ic iz drugih kultur	Odnos zaposlenih uporabnikov/ic iz tujejezičnih drugih kultur
D8	Če jezik malo poznamo ali pa lahko uporabljamo nek skupen 3. jezik, je pa potem vprašanje koliko je svetovalka ali svetovalec več tega jezika, koliko je sogovornik več	Odvisnost od stopnje znanja jezika uporabnika in svetovalca.		Doživljanje uporabnikov z delnim znanjem jezika	Doživljanje uporabnikov /ic iz tujejezičnih kultur	Odnos zaposlenih uporabnikov/ic iz tujejezičnih drugih kultur
D9	in tukaj so ponavadi neke frustracije lahko prisotne ane, ker potem nekako komuniciraš ampak nisi čisto prepričan a res razumeš in si razumljen.	Prisotnost frustracij, zaradi negotovosti, če res razumeš in si razumljen.		Splošno doživljanje	Doživljanje uporabnikov /ic iz tujejezičnih kultur	Odnos zaposlenih uporabnikov/ic iz tujejezičnih drugih kultur
D10	Najbolj mislim, da je to ozaveščanje če oz. kako smo sami doživljali diskriminacije, kje imamo neka nelagodja, da jih zaznamo sami pri sebi in da mogoče tud vemo kaj s tem nardit, da ne bi postali vir diskriminiranja.	Ozaveščenost lastnega doživljanja diskriminacij, lastnih nelagodij in ravnanj z njimi.		Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta		Lastna kulturna identiteta
D11	Js mislim, da kjer bi pričakovala prilagoditev, bi bilo glede neuporabe in nesprejemanja oz. nepodpiranja nasilja, vključno s škodljivimi tradicionalnimi praksami,	Neuporaba in nesprejemne nasilja in drugih škodljivih tradicionalnih praks	Pričakovane prilagoditve	Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
D12	glede ostalega se mi zdi, da je lažje, če ljudje mammo neke vire in načine kako se vključimo, ampak to vidim bolj na strani te večinske populacije in samega sistema ne toliko na strani nekoga, ki se je priselil ane, torej se mi zdi da bi morala bit večja ponudba in več možnosti	Nudjenje večje ponudbe, virov in načinov za pomoč pri vključitvi uporabnikov_ic, na njim sprejemljiv način.	Načini prilagoditev	Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši

	za to, da se ljudje lahko vključijo, na način, ki je njim sploh izvedljiv kar se tiče jezika, kar se tiče kako majo življenje organizirano.					
D13	Tu mislim, da bi bil najbolj pošten odgovor dvojni, eden je ta, da gotovo vemo premalo in da je to nekako tudi stvar nekega stalnega usposabljanja, raziskovanja,	Stvar stalnega uposabljanja, raziskovanja.		Slabo poznavanje kultur uporabnikov_ic		Poznavanje kultur uporabnikov/ic
D14	ob enem pa se mi tudi pojavlja ena dilema ane kako, če bi js hotela ne vem.. recimo slovensko kulturo ali evropsko kulturo predstaviti kolko je to res nekaj univerzalnega, kolko je pa to moja specifična izkušnja in kolko js lahko zaobjamem to kulturo ane,	Koliko je slovenska kultura univerzalna, kolko pa samo izkušnja vsakega posameznika.		Pomen poznavanja kulture		Poznavanje kultur uporabnikov/ic
D15	Zagotovo bi bilo dobro vedeti več, predvsem o kulturah, ki nam niso tako blizu (niso sosednje države ali iz Evrope, Amerike, ..).	Kulture, ki nam niso blizu (geografsko).		Kulture o katerih bi bilo dobro vedeti več	Več znanja o kulturah	Poznavanje kultur uporabnikov/ic
D16	Menim pa da bi bilo najbolj ključno vedeti več o običajih in predvsem morda jeziku, saj potem skozi jezik, lahko komuniciraš tudi o drugih razlikah, ki nas ločujejo.	Jezik, saj skozi jezik lahko skomuniciraš ostalo.		Vidiki kulture o katerih bi bilo dobro vedeti več	Več znanja o kulturah	Poznavanje kultur uporabnikov/ic
D17	Ja zdejem, da smo enkrat imeli izobraževanje o romski kulturi, o razumevanju romske kulture,	Skozi izobraževanja		Načini pridobivanja dodatnih znanj o kulturah uporabnikov/ic	Več znanja o kulturah	Poznavanje kultur uporabnikov/ic
D18	ampak najbolj pa mislim, da se lahko pravzaprav ozavestimo in nadgradimo svoje znanje, veščine v konkretni izkušnji dela, da	Skozi konkretne izkušnje dela.		Načini pridobivanja dodatnih znanj	Več znanja o kulturah	Poznavanje kultur uporabnikov/ic

	to je najbolj poučno al pa najbolj nekaj kar nas naredi bolj kompetentne.			o kulturah uporabnikov/ic		
D19	Torej zavedanje, da nas družba sooblikuje in da pogosto, ko rešujemo neke svoje osebne okoliščine je vprašanje ali bomo presegli in izstopili iz zahtevanega pričakovanega družbenega konteksta ali ne bomo in	Zavedanje, da nas družba sooblikuje		Opredelitev kulturne kompetentnosti v okviru dela kot izvajalci.		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
D20	aktivno delovanje torej v smislu spoštljivega strokovnega, človeškega odnosa z ljudmi ne glede na jezik, ki ga govorijo in vse ostale osebne okoliščine	Spoštljivost, strokovnost, človeškega odnosa ne glede na jezik in ostale osebne okoliščine.		Opredelitev kulturne kompetentnosti v okviru dela kot izvajalci.		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
D21	pa tudi aktivnemu opozarjanju in kritiziranju in izpostavljanju primernih načinov ravnanja, ko se diskriminacije pojavljajo.	Izpostavljenost primernih načinov ravnanja, ko se diskriminacije pojavljajo.		Opredelitev kulturne kompetentnosti v okviru dela kot izvajalci		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
D22	Mislím, da na ta način, da izkoriščamo pač ta jezikovna znanja, ki jih imamo torej, da ne vem, če nekdo govori nemško, da potem poskušamo pač nardit to povezavo, da je uporabnica, ki je nemško govoreča, pa ne bi angleško tko dobro govorila, da pol probamo nardit to povezavo,	Izkoriščanje jezikovnih znanj		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
D23	obenem ko pa jih ne vem nimamo poskušamo si pomagat s prevajalci, zdej ti prevajalci so lahko v teh uradnih postopkih ali na sodišču, al v postopkih centra ka so te uradni postopki ali so prevajalci, ki jih mi ne vem honoriramo ali, ki nam prostovoljno pomagamo, ali pa so uporabnice, ki	Prevajanje s prevajalci v uradnih postopkih na sodišču, prostovoljci, uporabnice.		Načini reševanja primanjkljajev		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi

	nam prostovoljno pomagajo pri komunikaciji z drugo uporabnico.					
D24	Pa bi rekla, da ni neki zelo raznolik. Imamo oz. smo imeli dve svetovalki, ki sta bili rojeni v tujini pa zdež živita v sloveniji in delata, glede na to da nas je 35, bi rekla, da to res tko dva trije ljudje, ki so tujke, potem je nekaj ljudi katerih starši so recimo iz nekih bivših držav Jugoslavije, tolk bi rekla, da smo.	Rojstvo dveh svetovalk v tujini od 35 zaposlenih.		Majhna Dnolikost	Kulturna raznolikost zaposlenih	Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
D25	Gotovo, tukaj je zelo jasen odgovor, da ja. Mogoče, bi te izboljšave bile, da bi spodbujali, omogočali učenje drugih jezikov, da bi torej svetovalke/ci to kompetentnost razvijali,	Učenje tujih jezikov za zaposlene.		So potrebne izboljšave.	Izboljšave na področju medkulturne sodelovanja	Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
D26	da bi zagotovili financiranje ali nekako zakonsko uredili pravico do prevajanja in do medkulturneg tolmačenja.	Zagotovljeno financiranje, zakonsko urejena pravica do prevajanja.		So potrebne izboljšave.	Izboljšave na področju medkulturne sodelovanja	Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
D27	Mogoče tudi neko izobraževanje u smislu, da so zdaj že na voljo neke približno dobre aplikacije s katerimi lahko bi probali prevajati.	Prevajanje s pomočjo aplikacij.	Potrebne izboljšave	So potrebne izboljšave.	Izboljšave na področju medkulturne sodelovanja	Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
D28	Eden je vsekakor jezik, ko se ne moremo odzvat, ker nimamo teh kapacitet ali jih imamo premalo.	Jezik-premajhne kapacitete.		Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture, zaznani v odnosu	Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur
D29	Drugo je neka prepričanja, ki so recimo taka tradicionalna v smislu, da je ne vem, da je v življenju prava samo ena pot, da nekdo odloča, drug	Vrednostni konteksti.		Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture, zaznani v odnosu	Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur

	se mora pa podredit, da je biološkost ljudi bistvena					
D30	Žal ne pa ne zato, ker bi mislila, da ni bilo kulturnih nesporazumov, ampak si predstavljam da so to kakšne stvari, ki jih naredimo in niti ne opazimo, da smo jih naredili in da nas pogosto sogovornice niti ne opozorijo ali soočijo s tem.	Ne zaznavanje.	Ne zaznavanje takih situacij.	Situacije z uporabniki opredeljene kot kulturni nesporazum		Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur
D31	Menim torej, da preprek, ki bi jih sama zaznavala niti ni	Ne zaznavanje preprek.	Ni potreb za prehajanje preprek.	Potrebe za prehajanja preprek, ki se pojavljajo		Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur
D32	Poznam ga, je medkulturni mediator človek, ki pomaga nekomu, ki rabi neko pomoč, da se vključi v neko novo družbeno okolje in da je to človek, ki ima v veliko primerih obe osebni izkušnji življenja v nekem drugem okolju ali pa vsaj pozna neke te kulture in kulture tega večinskega prostora	Pomoč človeka pri vključitvi v novo družbeno okolje z obema osebnima izkušnjama ali poznavanjem obeh kultur.		Splošno poznavanje	Poznavanje pojma	Medkulturna mediacija
D33	mislim pa da je pri nas še vedno velika diskrepanca med tem koliko je teh kulturnih mediatorjev in kolikšne pa bi bile potrebe.	Višek potreb, primankljaj medkulturnih mediatorjev.	Je potreba.	Potrebe po medkulturni mediaciji		Medkulturna mediacija
D34	Ne.	Nezaposlenost .		Zaposlenost medkulturnih mediatorjev	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija
D35	Menim, da je ključna in najpomembnejša naloga tolmačenje, seveda pa tudi npr. kulturno posredništvo oz. kot sem rekla neko poznavanje navad in	Tolmačenje, kulturno posredništvo, poznavanje		Ključne naloge medkulturnega mediatorja	Medkulturni mediator	Medkulturna mediacija

	običajev veliko doda po mojem mnenju h kvaliteti kulturnega mediatorja in je prav tako precej ključno.	navad in običajev.				
D36	Menim, da predvsem za določene jezike oz. kulture zagotovo, bi potrebovali, saj menim, da bi bil tako precej olajšan proces dela.	Določeni jeziki in kulture.	Je potreba	Potreba po medkulturnemu mediatorju v organizaciji	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija

9. 2. 1. 3. Analiza vprašalnika 3(U):

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Nadkategorija	Tema
U1	Men je kultura npr. tisto zaradi česar smo ljudje ljudje, nekeje kar naredi najboljše iz nas, to so na en način pravila obnašanja med nami, na nek način je pa to umetniško ustvarjanje na najrazličnejših področjih.	Pravila obnašanja med nami in umetniško ustvarjanje.		Osebnostno dojemanje pojma kultura		Pojem kultura
U2	pa tudi nekeje kar se prenaša iz roda v rod eni te običaji načini razmišljanja obredi, tudi to je ane, tudi pripadnost ane, da se ti varno počutiš v kulturi v kateri živiš, jezik.	Način življenja, prepričanja, običaji.		Osebnostno dojemanje pojma kultura		Pojem kultura
U3	Ja pomemben del identitete je vsakega, ki pride sem in če hočemo mi celostno zajet problematiko nekoga in njegov razvoj pomeni, da	Pomembnost za celostno obravnavo posameznika.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalca_ke

	tudi razumemo ta njegov del, ki se kliče kultura, njegovega odnosa do tega, do pripadnosti.					
U4	Čist odvisn je od posameznika pa od njegove družine, če njegova družina to pozitivno vzame pa ma pomoč pri temu je to zelo vredno, ker človeka zelo razširi.	Odvisnost prednosti ali slabosti od posameznika in njegove družine.		Osebn dojemanje pojma večkulturnost		Večkulturnost
U5	Ampak tud če je za nekoga minus, delamo na tem, da vidi plus v tem, kaj mu je pa kljub temu dal ne, tud če prihajaš iz albanske družine ane kaj je dobrega v tem kaj ste pa prdobil.	Obračanje negativnih pogledov njim lastne kulture v pozitivne.		Osebn dojemanje pojma večkulturnost		Delovanmje organizacije v smeri medkulturnost i
U6	tle veljajo čist druge vrednote ane, pač tuki naši pogoji so, da pridejo trezni, da so prpravleni sodelovat, da so prpravleni delat na seb in da so čimbolj odkriti, spoštovanje in zdej to pa pol sploh res ni pomembno, sam tok, da jih razumeš, ka če ne težko delaš.	Pogoj treznosti, pripravljenost i sodelovanja, delanja na sebi, čim večje odkritosti.		Obravnavanje uporabnikov/ic iz drugačnih kultur		Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur
U7	Itak mam tud socialni kodeks, kodeks etičnih načel v socialnem varstvu ane in mi smo zavezani k temu, da vse obravnavamo enako, tud če bi	Zavezanost k etičnim kodeksom za obravnavanje vseh enako.		Obravnavanje uporabnikov/ic iz drugačnih kultur		Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur

	mel kakšno drugo idejo (smeh) ampak je nimamo.					
U8	Ja to je to, da ozavešš svoje prednike, da ozavešš svoje okolje, tko da mi smo tko, če zdej pogledaš smo zemljani ne, smo evropejci, smo js npr. Slovenka, sem Gorenjka, moja mama je štajerka ane,	Ozaveščenost svoje preteklosti in okolja.		Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta		Lastna kulturna identiteta
U9	v generacijah nazaj so živel na drug način, v drugi kulturi ane in več informacij kot imaš o tem bl si ozaveščen.	Ozaveščenost svoje preteklosti in okolja.		Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta		Lastna kulturna identiteta
U10	Sem ženska v kulturi 21. stoletja. Bolj kot se zavedaš sebe bolj lahko izkoristiš svoje potenciale in bolj lahko živiš v miru.	Zavedanje lastnih vzorcev delovanja.		Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta		Lastna kulturna identiteta
U11	Ja js bi rekla tko, da uspešno funkcionirajo v naši kulturi ane	Stopnja funkcioniraja v naši kulturi.	Pričakovane prilagoditve	Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
U12	ne more bit zdej naša kultura prikrajšana, ker mene to osebno mot, da v določenih okoljih se popolnoma prilagodi ljudem ka pridejo in smo mi na drugem redu, to men ni okej.	Nestrinjanje s prilagoditvijo osebam iz drugih kultur, ki pridejo k nam.		Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
U13	Če prideš v drugo kulturo se rabiš naučit jezik po mojm, lahko maš	Jezik, navade, kultura, za	Pričakovane	Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši

	težave in dobiš pomoč, ampak je na tebi, da se naučiš vsaj osnovno komunicirati v tem jeziku, ne, da si osnovno poučen o navadah in kulturi v tem okolju, ker se boš tako lahko prilagodil, pa boš lahko uspešen,	lažjo prilagoditev.	prilagoditve			
U14	seveda pa ti ohranjaš svojo kulturo ane al preko pesmi al preko petja, al preko branja, govorjenja, seveda je pomemben ta del	Pomembnost ohranjanja svoje kulture, preko pesmi, govorjenja, itd..	Pomen ohranjanja svoje kulture.	Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
U15	Js če priznam ne o zgodovini države, ne, ne poznam zgodovino Albanije, Kosovo ne, Bosno ja,	Ne poznavanje zgodovin držav uporabnikov_ic		Slabo poznavanje kultur uporabnikov_ic		Poznavanje kultur uporabnikov_ic
U16	Je pa tko v terapevtskem procesu je tok tem za govorit ne, da niti ni potem prostora pa časa, da bi šel v to ker je tok drugih vsebin, mogoče pol če bi ena oseba hodila ene 3 leta po pa že bi šou tud na to ane,	Neomogočen prostor, čas, zaradi toliko drugih vsebin.	Utemeljite v slabega poznavanja kultur.	Slabo poznavanje kultur uporabnikov_ic		Poznavanje kultur uporabnikov_ic
U17	ampak ja bi blo pa zanimiv ane? Ja se strinjam,	Zanimanje za več znanja.		Več znanja o kulturah		Poznavanje kultur uporabnikov_ic
U18	mogoče dab nardil kšno tako tud srečanje pa vsak predstavi iz katere države prhaja pa pove.	Srečanja, predstavitev izvornih držav.		Načini pridobivanja dodatnih znanj o kulturah uporabnikov/ic		Poznavanje kultur uporabnikov_ic

U19	Ta jezik, ki ga mi uporabljamo je univerzalen jezik, ta jezik je jezik, če rečem pesniško jezik srca, ne? In tle kok se mi začutmo. Bistvo terapije je to, da smo vsi isto in iz tega in za to terapevtsko svetovalno, ne rabšane.	Enakost vseh in zato ne potrebnost dodatnega znanja.		Utemeljitev ne potrebe po dodatnem znanju o kulturi uporabnic.	Ni potrebno več znanja.	Poznavanje kultur uporabnikov_i c
U20	Če bi šli pa bl na to svetovanje, ne tok v terapijo al pa bl v to druženje ja.	Če bi svetovali al pa bli usmerjeni v druženje.		Področja na katerih bi potrebovali več znanja.	Potrebno več znanja	Poznavanje kultur uporabnikov_i c
U21	Ja pa sej nm je fajn vedt o teh kulturnih običajih, če kdo reče, a tko vi delate, to nam je zmeri zanimiv. O praznikih, karkol.	Vedno jim je fajn slišat o kulturnih običajih, praznikih, čemerkoli,	Zanimanje za boljše poznavanje	Slabo poznavanje kultur uporabnikov_ic		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
U22	Pa zdej ane na žalost tko, da svet postaja eno in isto, ne? Kva se dela za nov let, isto povsod, kva se dela za božič, ne? tko, zginja ta kultura, ta pestrost.	Izginjanjanje kulturne pestrosti.		Slabosti večkulturnosti		Večkulturnost
U23	Na internet greš,	Internet		Načini pridobivanja dodatnih znanj		Poznavanje kultur uporabnikov/i c
U24	Js mam eno predstavo, samo ne vem če je prava.. to pomeni biti kompetenten, da bi se pogovarju s predstavniki druge kulture. Da lahko delaš z različnimi	Sposobnost nudenja pomoči v kulturno raznoliki družbi.		Opredelitev kulturne kompetentnosti v okviru dela kot izvajalci.		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo

	ljudmi iz različnih kultur. No tko jst razumem ane.					
U25	Ja sto procentno, ker širno to toleranco in potem, ko mam skupine se točn ve ni važn iz kje prihajaš, ampak je važn ta cilj, da želiš živet brez droge, brez drugih odvisnosti, da želiš povečat kvaliteto svojega življenja in ena od teh je tud sprejemanje različnosti.	Solidarnost drug do drugega, sprejemanje različnosti.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
U26	Ja kr smo ja. (Srbija, Hrvaška, Češka, Maribor, ...)	Navedba različnih etničnih skupin in kultur.		Velka kulturna raznolikost	Kulturna raznolikost zaposelnih	Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
U27	Ja če bi bil kšn tak projekt, da bi blo medkulturno, to kokr smo rekl npr. spoznavajmo različne kulture, to bi blo super, to bi blo čist fajn, to ne bi blo nč napačn, tist bi se loh z uporabniki vklučl ane?	Projekti na način spoznavajmo nove kulture.	Potrebne izboljšave	So potrebne izboljšave	Izboljšave na področju medkulturne ga sodelovanja	Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
U28	Če so tko intelektualno šibki, čustveno šibki, pa ne razumejo dobr jezika, pol je pa res težko.	Intelektualna, čustvena in jezikovna šibkost.		Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture zaznani v odnosu	Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur
U29	Zna bit odnos do otrok ne, določene države majo še vedno tak zlo krut odnos do otrok. Zna bit težko, zakaj je udarec za	Vrednostni konteksti.		Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture zaznani v odnosu	Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur

	otroka slab, ne razume pač, mi pač to tko delamo pr ns se tko otroke vzgaja. Potem jim je pa treba razlagat, da pr ns je taka zakonodaja in da če so otroki vzgajani v Sloveniji, moremo delat na tem, da se čimmanj kriči ipd..					
U30	Ja pa vloga ženske, tuki prhaja tud do težav, določene ženske bi želele prit sm pa živet na način kot mi živimo pa jim njihovi partnerji ne pustijo,	Vrednostni konteksti.		Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture zaznani v odnosu	Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur
U31	sej tko, ko govorimo o kulturi, kultura obstaja že v vsaki družini pa ni važn iz kere narodnosti prideš ane in že tko ma ane vsaka družina izdelan te kulturne vrednote	Obstoj v vsaki družini, ni važno iz katere narodnosti.		Opredelitev kulture		Kultura
U32	in je včasih težko mladim, ker so lahko te kulturne zapovedi, vrednote zastarele in majo potem dileme ali pripadat družini in se držat teh vrednot almpak potem ne bom pripadal vrtnikom.	Vrednostni konteksti.		Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture zaznani v odnosu	Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur
U33	Mislm, da ne. Mogoče zato ane ker je naš vstop že tok previden ane in	Previden vstop v odnos.	Ne zaznavanje takih situacij.	Situacije z uporabniki opredeljene kot kulturni nesporazum		Odnos zaposlenih in uporabnikov/i c iz tujejezičnih drugih kultur

	se gotovo te stvari spremenijo.					
U34	Kot sva rekli preprek trenutno ne opažava	Ne zaznavanje preprek.	Ni potreb za prehajanje preprek.	Potrebe za prehajanja preprek, ki se pojavljajo		Odnos zaposlenih in uporabnikov/ ic iz tujejezičnih drugih kultur
U35	To je gotovo, da se sporazumevaš z različnimi kulturami.	Sporazumevanje med različnimi kulturami		Splošno poznavanje	Poznavanje pojma	Medkulturna mediacija
U36	Ja pol pa rabš ja, sploh pr teh kulturah ka so nam tko nevarne pa tuje, da ti pa en razloži, da sej pa ni spet tko grozn, sej so vsi enaki, v takih primerih pa ja ane, da se ta strah premaga, te zadržki pa stereotipi, predsodki.	Vsebovanje predsodkov, in strahov pred drugo kulturo.	Je potreba.	Potrebe po medkulturni mediaciji		Medkulturna mediacija
U37	Ne ah kje, še tajnice nimamo	Nezaposlenost.		Zaposlenost medkulturnih mediatorjev	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija
U38	Povezovanje, pa gojenje strpnosti pa razumevanja.	Povezanost, gojenje strpnosti in razumevanja.		Ključne naloge medkulturnega mediatorja	Medkulturni mediator	Medkulturna mediacija
U39	Ne,	Ne videnost potrebe.	Ni potrebe	Potreba po medkulturnemu mediatorju v organizaciji	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija
U40	mogoče, če bodo začel hodt iz Kitajske, Japonske, .. pol pa ja, pol bomo pa potreboval tud mediatorja.	Določeni jeziki in kulture.	Je potreba	Potreba po medkulturnemu mediatorju v organizaciji	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija

9. 2. 1. 4. Analiza vprašalnika 4 (A):

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Nadkategorija	Tema
A1	Zdej eno je sigurno jezikane,	Način življenja-prepričanja, običaji, hrana, jezik ipd..		Osebnodojemanjepojma		Pojem kultura
A2	ampak se mi zdi, da ravno to je tisto ključno, da ne glede na razlike, naj bi imel vsi dostopnost in pravico do pomoči.	Pomembnost istih pravic ne glede na razlike.		Težave z opredelitvijo		Pojem kultura
A3	zdej če iščemo dve kulturi, ne gre drugač kot da eno z drugo primerjamo ane, kje so razlike,	Primerjava dveh kultur, iskanje razlik	Primerjava kultur	Težave z opredelitvijo		Pojem kultura
A4	Js težko rečem, da zdej pa vsi tisti, ki smo iste kulture, da smo si bistveno podobni, ali pa isti.	Neobstoj podonosti pripadnikov ene »kulture«	Primerjava kultur	Težave z opredelitvijo		Pojem kultura
A5	So razlike ane, zdej ali so zaradi kulture ali naših okoliščin, ali so zaradi okolja meni se zdi, da ni važno.	Nepomembnost vzroka razlik med nami.	Primerjava kultur	Težave z opredelitvijo		Pojem kultura
A6	Meni se zdi, da so te razlike pestrost,	Pestrost razlik.	Primerjava kultur.	Težave z opredelitvijo		Pojem kultura
A7	ni nekaj kar izključuje eno skupino od druge.	Soobstoj kultur.	Primerjava	Težave z opredelitvijo		Pojem kultura
A8	Sej če gledamo ljudi s težavami v duševnem zdravju, bi če bi na oceno in	Različnost izkušenj ljudi s težavami v duševnem zdravju	Primerjava	Težave z opredelitvijo		Pojem kultura

	hitro presodli bi lahko rekli, da imajo iste težave, ane, pa majo zelo različne izkušnje.					
A9	Težko je tko popredalčkat te pojme.	Težava s predalčkanjem pojmov.		Težave z opredelitvijo		Pojem kultura
A10	Ja, mislim, da bi lahko rekla, da meni to pomeni način življenja.	Način življenja-prepričanja, navade, običaji, hrana, jezik ipd.		Osebno dožemanje.		Pojem kultura
A11	Majhen, ker, da bi se srečeval s kšnimi predstavniki etničnih manjšin se js res ne spomnem.	Majhen-nesrečevanje s pripadniki etničnih manjšin.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalca_ke
A12	Je pa tud tko mi sploh ne sprašujemo.	Nezanimanje za vidik kulture.		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A13	Zdej, če so ljudje odprti pa pač da povejo ane o svojih stvareh,	Samoizražanje uporabnikov.	Način informiranja.	Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A14	da bi pa zdej prou na to dajal velik pomen se mi zdi, da ga ne.	Nezanimanje za vidik kulture.		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A15	Trudimo se pa se mi zdi, da ne izključujemo na podlagi tega.	Trud neizključevanja na podlagi tega.		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A16	Zdej kar je npr. pri nas, eno žensko vem, da sm imela enkrat na pogovoru, ki ni imela urejenega državljanstva	Primer ženske, ki si je urejala državljanstvo.		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A17	ampak na podlagi	Nepoznavanje postopkov		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke

	nevladnih organizacij je to dobro, ker smo za različna področja	vezanih na azil in tujce- ni organizacija za to.				
A18	in sem pri njej recimo zaznala, da sama nisem imela dovolj znanja o teh postopkih, ker to ne delam vsakodnevno, azilov, prosilcev za statusa in teh stvari	Nepoznavanje postopkov vezanih na azil in tujce- ni organizacija za to.		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A19	in sem jo usmerila naprej na organizacije, ki so bolj veščee kar se tega tiče.	Nepoznavanje postopkov vezanih na azil in tujce- ni organizacija za to.		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A20	Večkulturnost je zame prednost.	Večkulturnost kot prednost.		Prednosti večkulturnosti		Večkulturnost
A21	Tudi sama sem imela take izkušnje, da sem šla v srednji šoli recimo v tujino ane in tko kot teorija prav, da šele takrt ko stopiš ven iz svojga mehurčka, takrat najbolj vidiš kako je.	Odprtost do večkulturnosti preko lastne izkušnje v tujini.		Osebno dožemanje		Večkulturnost
A22	To je bila fajn izkušnja, ki se mi zdi, da mi tud zdej pri delu pomaga.	Pripomoglost izkušnje k delu.		Osebno dožemanje		Večkulturnost
A23	Večkulturnost ni nekaj na podlagi česar bi nas mogl bit strah ane,	Zanikanje večkulturnosti kot vzroka strahu.		Osebno dožemanje		Večkulturnost
A24	lih tega občutka se	Odprtost do večkulturnosti		Osebno dožemanje		Večkulturnost

	zgubiš, ko greš v tujno da moreš zato, ker je nekdo druge kulture delat drugač ampak pač probaš čimbolj slišat človeka in bolj videt njega kot pa njegove izkušnje ali specifične.	preko lastne izkušnje v tujini.				
A25	Doživljam jih čisto tako kot sem rekla, nič drugače kot kogarkoli od naju.	Enako kot kogarkoli od naju.		Doživljanje uporabnikov tujejezičnih drugih kultur		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c tujejezičnih drugih kultur.
A26	Da ne izločamo ane	Neizločanje kogarkoli.		Razumevanje pomena		Lastna kulturna identiteta
A27	Zdej spet gledam pri svojem delu, če gledam pravice iz javnih sredstev, če pomagamo ljudem stvari uveljavljat, so določene pravice vezane tud na stalno prebivališče in dokler ljudje tega nimajo urejenega, če predvidevamo, da so v kratkem prišli, majo velik manj možnosti in pravic.	Ovira pri delu – neobstoj stalnega prebivališča		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A28	Mislim, da smo se dolžni informirat in pozanimat ane, da niso pravice samo za pripadnike večinskega dela ljudi.	Dolžnost nformiranja o pravicah tujcev.		Pomen kulture pri delu.		Kultura in delo svetovalca_ke
A29	Ja ne vem js mislm, da tud	Različno življenje		Težave z opredelitvijo.		Pojem kulture

	če gledamo večinsko družbo al pa pripadnike večinske kulture, da tud mi zelo različno živimo.	vsakega posameznika družbe, ne glede na kulturo.				
A30	Zdej js bi težko rekla, da vsi Slovenci v nedeljo točno pet čez 12 jejo govejo juho.	Zanikanje skupnih norm in običajev kulture.		Težave z opredelitvijo.		Pojem Kulture
A31	Mislm js zase vem, da je velikrat ne, to so pač neke norme ane, pa ene iluzije ane, da bodo pripadniki iste kulture večinoma stvari isto počel. Js mislm, da to sploh ne obstaja,	Zanikanje skupnih norm in običajev kulture.		Težave z opredelitvijo.		Pojem kulture
A32	vsak si pač nardi po svoje en sistem en ritem življenja, da mu ustreza	Način življenja-prepričanja, navade, običaji, hrana, jezik ipd..		Osebno dojemanje pojma		Pojem kulture
A33	pa tud se mi zdi, da ima vsak pravico izbrat kaj od tega je njegova lastna kultura al pa identiteta, da izbere česa se bo držal.	Osebna izbira identitete in kulture.		Osebno dojemanje pojma		Pojem kulture
A34	Zdej ne vem kar se tega prilagajanja tiče js mislm, da ni potrebno, da lahko brez skrbi en z drugim živimo, ne glede na kulture.	Potrebna je zmožnosti sobivanja.		Nestrinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši.

A35	Pogoj pa je da smo strpni ane.	Pogoj strpnosti.		Nestrinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši.
A36	Vem pa, da smo večkrat bolj nestrpni tisti, ki smo pripadniki večinske kulture, se mi zdi, ane, zato pride do teh pričakovanj, da bi se moral tisti, ki so drugih kultur nam prilagajat.	Nestrpnost večinske družbe do manjšinskih.		Nestrinjanje s prilagoditvijo.		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši.
A37	Ne veliko.	Ne poznavanje kultur.		Slabo poznavanje kultur uporabnikov_i c		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
A38	Mi mamo večinoma vključene ljudi iz Ljubljane ane, so tukaj v okolici al pa majo vsaj dostop do javnega prevoza.	Vključenost uporabnikov iz Ljubljane ali okolice.	Utemeljitev slabega poznavanja kultur.	Slabo poznavanje kultur uporabnikov_i c		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
A39	Razen, če so tujci al pa pripadniki manjšin, pa že več let živijo v Ljubljani ane.	Vključenost uporabnikov iz Ljubljane ali okolice.	Utemeljitev slabega poznavanja kultur.	Slabo poznavanje kultur uporabnikov_i c		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
A40	Se mi ne zdi, da bi kakorkol drugač obravnaval tiste ljudi ka živijo v Sloveniji dlje časa pa so pripadniki drugih kultur.	Nič drugačno.		Obravnavanje uporabnikov iz drugih kultur.		Odnos zaposlenih in uporabnikov iz drugih kultur
A41	Razen kar je glede jezikovnih preprek včasih, tisto pač poskušam, da ne govorim v dialektu, da ne	Jasno in počasno komuniciranje; prihajanje nasproti.		Obravnavanje uporabnikov iz drugih kultur.		Odnos zaposlenih in uporabnikov iz drugih kultur

	govorim hitro, da pač poskušam prit čimbolj nasprot.					
A42	Se mi zdi včasih, da bolj kot to poudarjamo, bolj s tem dajemo občutek človeku, da je drugačen, drug, da ni naš.	S poudarjanjem druge kulture, dajanje občutka, da je nekdo tuj.		Obravnavanje uporabnikov iz drugih kultur.		Odnos zaposlenih in uporabnikov iz drugih kultur
A43	Tako se mi zdi ane, da če se srečuješ vsak dan z ljudmi, ki rabijo informacije, kam se obrnt, kako prosit za status, da tam so res ene kompetence potrebne,	Nesrečevanje s tujimi uporabniki.	Utemeljitev nepotrebnosti kulturne kompetentnost i pri delu, ki ga opravljajo.	Potrebnost kulturne kompetentnost i		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo.
A44	tle pa da lahko rečemo, da jih nimamo.	Odsotnost kulturnih kompetenc.		Obravnavanje uporabnikov iz drugih kultur.		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
A45	Poznamo sistem, javne mreže storitev v programu ane tok da, sem sigurna, da znamo pač ljudi usmerit v pristojne ustanove, institucijo, ali druge nevladne organizacije.	Poznavanja sistema javne mreže storitev, znanje usmeritve v pristojne ustanove.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa.		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi.
A46	Je pa res mogoče jezik tist najbolj ka bi bil tud pri našem delu bi rabil ne vem iskat načine ane, da lahko sodelujemo,	Jezik.		Primanjkljaji		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
A47	vse ostalo kakšne običaje	Solidarnost drug do		Načini s katerimi		Delovanje organizacije v

	imajo ljudje kakšne norme vrednote, tle pa res poskušamo čimbolj spodbujat to individualnost, pa solidarnost drug do druga ne glede na izkušnje.	drugega, sprejemanje različnosti.		delujejo v smeri večkulturnega pristopa.		smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
A48	Zanimivo bi blo pa mogoče vprašat tud ljudi., ka so se vključil ane, ker to je vedno tud zdej ka razmišlam, a si na kakršen koli način mogoče vseen kulturno nekompetenten , da bi ljudje kaj drugače rabili ali pričakoval ane, tako, da bi bilo zanimivo slišat.	Spraševnaje uporabnikov, za mnenje glede primanjkljajev.		Načini reševanja primanjkljajev .		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
A49	Recimo, če si predstavljam situacijo, da pride oseba, ki ne zna jezika in zdej kulturno nekompetenten strokoven delavec bi reku ne razumem te adijo.	Spoštljivost, strokovnost, človeškega odnosa ne glede na jezik in ostale osebne okoliščine.		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
A50	Na ta način ane, da probaš ne glede na vse pridt nasprot.	Prihod nasproti osebam.		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
A51	Js sm tud imela en primer, ko se je mama vključevala, ta mali je bil pa tle v srednji šoli in je ful	Pomoč družinskih članov uporabnikov pri vključitvi, nadaljno povezovanje z		Pirmer kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo

	obvladal jezik in je pol prišel z njo tok da nam je tok prišel nasproti, da smo ta ta prvi del lahko speljali, pol za naprej ane smo pa tud v okviru dnevnega centra povezal ljudi, ka so nam bli v pomoč.	ljudmi iz organizacije.				
A52	Mi nimamo sredstev, da bomo najel prevajalca.	Nezadostna sredstva za najem prevajalca.		Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
A53	Poskušamo na tak način najdt poti, da pridemo nasprot, da se vseeno omogoči osebi, da se lahko vključi.	Prihod nasproti osebam.		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
A54	Pomojem sem jaz največji eksot, ker sem iz Dolenjske, ostali so vsi iz Ljubljane.	Ljubljana in dolenjska.		Kulturna raznolikost zaposlenih		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa
A55	Če se s kakšnimi preprekami srečujemo je to jezik.	Jezik.		Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega
A56	Ni zdej, da mam ne vem kok dolgo delovno dobo ampak lahko rečem, da v vseh teh letih js res nisem imela primera, da kdo ne bi znal angleščine ali slovenščine.	Jezik.	Vidiki kulture s katerimi pri uporabnikih ni težav.	Vidiki kulture zaznani v donosu.		Odnos zaposlenih in uporabnikov_ ic iz drugih kultur.

A57	Zdej si pa predstavljam ane, da če bi bil nekdo, ki bi govoril res nek jezik, v katerem smo čist ne vešči, potem pa ne gre drugače kot s prevajalcem, al če je to nekdo od sorodnikov al pa kšno prostovoljstvo, če se išče na filantropiji bi bla pomoje tud opcija, ane.	Prevajanje s prevajalci v uradnih postopkih na sodišču, prostovoljci, uporabnice.	Način reševanja primanjkljajev	Primanjkljaji.		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
A58	Pove pa tud to neki ane, če se ljudje ne vključujejo zdej a tud oni predvidevajo, da bo problem ane, pa se rajš ne vključijo, kar pa je tudi problem.	Možnost ne vključevanja uporabnikov zaradi predvidevanja, da bo jezik težava.		Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi.
A59	Z jezikom	Jezik.		Vidiki kulture s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c iz drugih kultur
A60	Ne.	Ne zaznavanje takih situacij.		Ne zaznavanje situacij opredeljenih kot kulturni nesporazum:		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c iz drugih kultur
A61	Js bi rekla, da kadar so predstavniki ne večinske kulture v težavah zaradi pričakovanj ali norm večinske kulture. Da se nekaj vzpostavi dialog.	Vzpostavitev dialoga in izenačevanje položaja med predstavniki ne večinske kulture in večinske.		Poznavanje pojma		Medkulturna mediacija

A62	Js bi pri nas navezala to absolutno na zagovorništvo. Zagovornik zagovarja ljudi tam kjer se sami ne zmorejo.	Vzporednost pojma z zagovorništvom .		Poznavanje pojma.		Medkulturna mediacija
A63	Zdej, da bi pa prav poznala kulturne mediatorje, to pa še nisem imela stika.	Nepoznavanje oseb, ki se s tem ukvarjajo.		Poznavanje pojma.		Medkulturna mediacija
A64	Ne.	Nezaposlenost	Zaposlenost medkulturnega mediatorja v organizaciji	Medkulturni mediator		Medkulturna mediacija
A65	Zagovorništvo.	Zagovorništvo.	Ključne naloge	Medkulturni mediator		Medkulturna mediacija
A66	Ne, saj se mi zdi, da to kot sem rekla, pri nas opravlja zagovornik.	Naloga zagovornika.	Ni potrebe.	Potreba po medkulturnem mediatorju v organizaciji		Medkulturna mediacija

9. 2. 1. 5. Analiza vprašalnika 5 (M):

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Nadkategorija	Tema
M1	V kontekstu kulture razumem vse te okoliščine, ki pašejo k uporabnikom, kako oni živijo svoje življenje kakšne običaje imajo, kakšna prepričanja, verjetja.	Način življenja, prepričanja, običaji.		Osebno dožemanje pojma kultura		Pojem kultura
M2	Čist iz vidika nekih teh življenjskih stvari, kako vidijo izobraževanje, življenjski potek poroke, pa potem tud iz vidika religije verstev, v kaj	Pogled na izobraževanje, življenjski potek, poroke, religijo, verstva.		Osebno dožemanje pojma kultura		Pojem kultura

	verjamejo, vse te neke okoliščine js smatram pod kulturo.					
M3	Pa pol čist tko banalno hrana al pa take stvari, ki pašejo v uporabnikov življenjski okvir.	Način življenja-prepričanja, običaji, hrana, ipd.		Osebnostno dojemanje pojma kultura		Pojem kultura
M4	Zdi se mi izjemno pomembno, da imaš tisto neko empatijo in uvid v kakšno kulturo ima uporabnik, kakšna je njegova kultura, kaj zanj predstavljajo ta neka prepričanja, verjetja,	Pomembnost za celostno obravnavo posameznika.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalca_ke
M5	ker se mi zdi, da je to tudi neka vstopna točka pri delu z uporabnikom, da se mu moraš ti približati	Pomembnost za celostno obravnavo posameznika.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalca_ke
M6	zaradi tega ker pač ti imaš neka svoja prepričanja, svojo kulturo, ampak jo pri svojem delu ne poskušam vnašati v to kar je uporabnikova kultura.	Pomembnost za celostno obravnavo posameznika.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalca_ke
M7	Men se zdi, da je večkulturnost povsod okrog nas že mogoče midve, pa z	Pristonost povsod med nami.		Osebnostno dojemanje pojma večkulturnost.		Večkulturnost

	mojimi sodelavci iz nekih vidikov smo pač večkulturni.					
M8	Na nekih ravneh se pa to vidi drugače, če bi primerjala z uporabniki, ki so muslimani, se mi zdi, da je teh kulturnih razlik veliko več.	Prisotnost razlik večja v določenih primerih (npr. muslimanih)		Osebnostno dojemanje pojma večkulturnosti .		Večkulturnost
M9	Se mi pa zdi pomembno, da jih vidimo kot neko kulturno bogastvo,	Bogatenje družbe.		Prednosti večkulturnosti .		Večkulturnost.
M10	v smislu, da ne smemo kot strokovni delavci vrednotiti kultur, da pač sprejmemo, da je to kultura mojega uporabnika, to so njegova prepričanja, moja so pa pač moja.	Nevrednotenje kultur uporabnikov, sprejemanje in ločevanje med njegovo in svojo kulturo.		Obravnavanje uporabnikov iz drugih kultur.		Odnos zaposlenih in uporabnikov iz drugih kultur.
M11	Zdi se mi pomembno sploh v okviru medkulturnosti , večkulturnosti, da se pač z ljudmi pogovarja o stvareh,	Pomembnost komunikacije.		Pomembni poudarki v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov
M12	da tudi mi kot strokovni delavci razumemo, kaj pomenijo določeni običaji, kaj predstavljajo za uporabnika.	Pomembnost razumevanja njihovih običajev.		Pomembni poudarki v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov

M13	Je pa res kulture se mešajo in treba je iskat ravnotežja.	Pomembnost iskanja ravnotežij.		Pomembni poudarki v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov
M14	Prednosti se mi zdi da so, da se lahko mi od drugih veliko naučimo in drugi od nas.	Učenje drug od drugega.		Prednosti večkulturnosti		Večkulturnost.
M15	Slabosti so pa mogoče najbolj napačno razumevanje, nestrpnost, prepričanje, da ja moja kultura več.	Nesporazumi.		Slabosti večkulturnosti		Večkulturnost.
M16	Se mi zdi, da je pomembno, da nasproti stopimo	Pomembnost iskanja ravnotežij.		Pomembni poudarki v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c iz drugih kultur
M17	in tud predvsem, da se pogovarjamo o kulturnih razlikah,	Pomen komunikacije.		Pomembni poudarki v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c iz drugih kultur
M18	da ne pride do tega, da bi js recimo imela zdej neka prepričanja, predstave predsodke, stereotipe in bi jih potem proicirala tud na svoje uporabnike, to bi se mi zdel ful ne profesionalno, z vidika nekega tega pogovora, dialoga.	Izogibanje stereotipom.		Pomembni poudarki v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c iz drugih kultur
M19	To bi rekla, da je mogoče iz tega vidika moja verjetja moja	Lastna prepričanja, verjetja, običaji.		Razumevanje pojma		Lastna kulturna identiteta

	prepričanja, moji običaji.					
M20	Se mi zdi pa pri kulturah pomembno, da ne vrednotimo, z vidika to kar js verjamem je pravilno al pa to kar js verjamem je boljše od tega kar moji uporabniki verjamejo,	Pomembnost nepostavljanja svoje kulture pred ostale.		Pomembni poudarki.		Večkulturnost.
M21	tko da se zavedaš kaj je znotraj tega tvojega mehurčka,	Zavedanje lastnega mehurčka.		Pomembni podarki.		Večkulturnost.
M22	pa da nisi potem agresiven do vseh ostalih iz vidika tuje to kar moreš ti verjet.	Neagresivnost do ostalih kultur.		Pomembni podarki.		Večkulturnost.
M23	Zdi se mi pomembna strpnost, iskanje ravnotežja.	Vsklajevanje ene kulture z drugo.		Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
M24	Ko vstopa človek v nek javni prostor, se prilagodiš na nek način.	Prilagoditev osebe ob stopu v novo okolje.		Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
M25	Jezik, se mi zdi ful pomemben, da govorijo jezik,	Prilagoditev osebe ob stopu v novo okolje.		Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
M26	da se ga naučijo, ampak tle je spet tko, kokr js zdej opažam skozi svoje delo, moremo tud mi stopit na sproti, ker pač jezik je interakcija in oseba sama od sebe težko osvoji jezik	Omogočanje jezikovnih tečajev.		Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši

	brez nekih tečajev in pomoči interakcije, dialoga					
M27	Zdej običaje pa mislim, da itak večinoma praznujejo doma,	Neoviranje ostalih s svojimi običaji.		Nestrinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
M28	pa se mi zdi tudi pomembno, da potem neki ti uporabniki naši otroci to povejo tudi ostalim otrokom, kaj oni praznujejo, se mi zdi tudi, da to bogati celoten prostor.	Razlaga običajev ostalim- bogatenje.		Nestrinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
M29	Se mi zdi, da sem se preko dialoga ful velik naučila.	Dialog z uporabnicami	Viri znanja	Dobro poznavanje		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
M30	Mam tudi kar nekaj mednarodnih izkušenj, kjer sem se pač srečevala z različnimi kulturami in se mi zdi, da me je to ful velik naučil.	Lastne izkušnje	Viri znanja	Dobro poznavanje		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
M31	Tudi skozi prebiranje različnih literatur.	Literatura.	Viri znanja	Dobro poznavanje		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
M32	Medijem ne zaupam preveč, to se mi zdi, da se zelo velikrat prikazuje neka zgrešena slika kultur, verstev, ipd..	Nezaupanje medijem.	Viri znanja	Dobro poznavanje.		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
M33	Pač itak ja, zdi se mi, da nikoli nimaš dovolj	Zanimanje za več znanja		Več znanja o kulturah		Poznavanje kultur

	znanja, da je vedno boljše še več in še več in še več.					uporabnikov_i c
M34	Recimo preko dialoga, pogovora z uporabniki, da ti slišiš perspektivo uporabnikov, kaj on verjame.	Dialog z uporabnicami.		Več znanja o kulturah		Poznavanje kultur uporabnikov_i c
M35	Bi rekla, da kot strokovni delavec moreš imeti neko osnovno poznavanje nekih osnovnih kultur, neko strpnost do različnih kultur, razumevanje, empatijo in da ne posegaš v ta nek kulturni prostor posameznika ampak iščeš neko ravnovesje neko stičišče.	Osnovno poznavanje nekih osnovnih kultur, strpnost, razumevanje, neposeganje, iskanje ravnovesja.		Opredelevanje kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
M36	Z vidika organizacije bi rekla mogoče kar pač preko naših uporabnikov.	Preko uporabnikov.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
M37	Tud kakšna izobraževanja se mi zdijo zelo pomembna.	Izobraževanja.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
M38	Naš kolektiv, je kulturno raznolik.	Potrditve velike kulturne raznolikosti.	Velika kulturna raznolikost	Kulturna raznolikost zaposlenih .		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi

M39	Mamo zaposlene osebe iz različnih etničnih skupin in kultur.	Navedba različnih etničnih skupin in kultur.	Velika kulturna raznolikost	Kulturna raznolikost zaposlenih .		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
M40	Se mi zdi, da bi bilo tko v kšnih primerih koristno še več izobraževanj.	Več izobraževanj.	So potrebne izboljšave.	Izboljšave na področju medkulturneg a sodelovanja.		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
M41	Tud recimo to, ko nekateri uporabniki delijo svojo zgodbo ane uporabniki, ki jih imam js, niso isti kot uporabniki, ki jih imajo moji sodelavci in potem pač vsak dobi različne perspektive, spoznava različne aspekte.	Zgodbe uporabnikov.	So potrebne izboljšave.	Izboljšave na področju medkulturneg a sodelovanja.		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
M42	al pa tko včasih se mi zdi, da bi blo koristno, če bi mel npr. prevajalca,	Prevajalec	So potrebne izboljšave.	Izboljšave na področju medkulturneg a sodelovanja.		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
M43	ampak ja to pride ena ura na dan al pa dve uri na teden, sam pač težko je neko zaposlitev ponuditi, za točno tist čas, ki ga ti rabiš.	Premajhna potreba za zaposlitev prevajalca.	Premajhne potrebe za spremembo.	Izboljšave na področju medkulturneg a sodelovanja		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
M44	Jezik, največkrat je to jezik, zato ker veliko uporabnikov ne razume al pa ne govori slovensko al pa angleško,	Jezik.		Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki.		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi

	tko da v teh primerih je precej težko sploh na začetku.					
M45	Tko morem rečt, da kot punca, iz vidika spola se pa nisem nikoli počutla, da bi imela kakšne težave.	Neprisotnost nespoštovanja z vidika moških.	Se ne pojavljajo prepreke	. Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
M46	Z jezikom.	Jezik.	Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav.	Vidiki kulture zaznani v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c tujejezičnih drugih kultur.
M47	Iz vidika jezika večkrat, da se al nismo prou razumel kaj js hočem al pa pričakujem al pa kaj oni hočejo al pa pričakujejo,	Nerazumevanj e zaradi jezika.		Situacije z uporabniki opredeljene kot kulturni nesporazum.		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c tujejezičnih drugih kultur.
M48	ampak iz drugih vidikov pa ne.	Ne zaznavanje.	Ne zaznavanje takih situacij.	Situacije z uporabniki opredeljene kot kulturni nesporazum.		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c tujejezičnih drugih kultur.
M49	Mogoče občasno prevajalca,	Prevajalec.		Potreba za prehajanje preprek, ki se pojavljajo.		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c tujejezičnih drugih kultur.
M50	sicer pa mogoče tud kakšno izobraževanje za učenje jezika njihovega.	Izobraževanje za učenje njihovih jezikov.		Potreba za prehajanje preprek, ki se pojavljajo.		Odnos zaposlenih in uporabnikov_i c tujejezičnih drugih kultur.
M51	Vem, da je v okviru tega NPK- ja, da se lahko za medkulturnega mediatorja usposablajo ljudje	Poznavanje izobraževanja za medkulturnega mediatorja.		Poznavanje pojma		Medkulturna mediacija

M52	ampak mislem, da jih je pri nas ful mal trenutno	Nepoznavanje oseb, ki se s tem ukvarjajo.		Poznavanje pojma		Medkulturna mediacija
M53	V organizaciji nimamo zaposlenega nobenega.	Nezaposlenost .	Zaposlenost medkulturnih mediatorjev.	Organizacija in medkulturna mediacija		Medkulturna mediacija
M54	Tolmačenje.	Tolmačenje	Ključne naloge	Medkulturni mediator		Medkulturna mediacija
M55	Nekdo, ki prihaja iz istega okolja kot uporabnik.	Isto okolje kot uporabnik	Predstava pojma	Medkulturni mediator		Medkulturna mediacija
M56	Si predstavlam kot nek most med uporabnikom in zaposlenim.	Most med uporabnikom in zaposlenim.	Predstava pojma	Medkulturni mediator		Medkulturna mediacija
M57	Ja se mi zdi, da bi blo ful koristno, ampak ja si težko predstavljam, da za polni delovni čas.	Koristnost medkulturnega mediatorja za nepolni delovni čas	Je potreba	Potreba po medkulturnem mediatorju		Medkulturna mediacija
M58	Pri našem delu se mi zdi ful pomembno, da uporabniki na neki točki dosežejo, da se lahko sami postavijo zase, da začnejo oni sami govorit slovensko, se zastopat, pojasnt kaj potrebujejo, izrazit svoje potrebe in želje.	Pomembnost čezčasne postavitve uporabnikov zase.	Je potreba	Potreba po medkulturnem mediatorju		Medkulturna mediacija
M59	Pri našem delu se mi zdi ful pomembno, da uporabniki na neki točki dosežejo, da se lahko sami postavijo zase, da začnejo oni sami govorit slovensko, se	Stremanje k cilju osamosvojitve uporabnikov.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi

	zastopat, pojasnit kaj potrebujejo, izraziti svoje potrebe in želje.					
M60	Zato se mi zdi mogoče čisto v začetnih stopnjah, ka ti pač navežeš nek stik z uporabnikom, da bi blo to ful koristno, v primeru da uporabnik ne govori slovensko ali angleško,	V začetnih fazah navezovanja stika, v primeru neznanj jezika.	Je potreba	Potreba po medkulturnem mediatorju v organizaciji		Medkulturna mediacija
M61	ampak potem v nadaljevanju pa glede na to, da je cilj neka osamosvojitvev in samostojnost uporabnika, pa potem ne več.	Kasneje potrebe ni več.	Ni potrebe	Potreba po medkulturnem mediatorju v organizaciji		Medkulturna mediacija
M62	Aveš ka pri ns delo vseeno poteka nekak kontinuirano, neka tedenska srečanja, pa potem tud z uporabnikom uspostaviš nek odnos, pa če je to nek zaupen odnos mislim, da bi neka tretja oseba imela lahko tudi nasproten učinek, tko zlo odvisno se mi zdi tud od narave dela.	Tretja oseba zmoti odnos med uporabnikom in izvajalcem pomoči.	Ni potrebe	Potreba po medkulturnem mediatorju v organizaciji		Medkulturna mediacija

9. 2. 1. 6. Analiza vprašalnika 6 (S):

Oznaka	Izjava	Pojem	Podkategorija	Kategorija	Nadkategorija	Tema
--------	--------	-------	---------------	------------	---------------	------

S1	Kulturo razumem kot ustvarjene navade iz tradicije, ki so soglasno sprejete med vsemi, ki živijo v nekem socialnem okolju, značilnosti, ki potrjujejo njihovo identiteto in s katero se oni potrjujejo.	Način življenja-prepričanja, navade, običaji, hrana, jezik ipd.		Osebno dojemanje pojma kultura		Pojem kultura
S2	Pomembno je zelo dobro poznat iz kakšnega socialnega okolja kdo izhaja, ker tradicije in navade vplivajo na to kako razumemo informacije v sedanjem trenutku, kako delujemo in od kod naše delovanje.	Pomembnost za celostno obravnavo posameznika.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalke
S3	Osebno in na društvu zelo sledimo temu in ubistvu nekako poskušamo spoznat čim več kultur, ker govorit o intimnih stvareh je veliko lažje v nekem svojem kulturnem območju pa na svoj način, v svojem jeziku ane.	Približanje uporabnikom.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalke
S4	Hkrati pa tudi ta pomen, da včasih v imenu kulture opravičujemo neka vedenja, ker obstajajo pa neke navade, ki niso kultura pa rečemo, da je to kultura ampak to so neke tradicije, ki so škodljive in neka dejanja tradicionalna, ki so škodljiva in ubistvu ne sodijo v kulturo.	Ločevanje med škodljivimi tradicijami opredeljenimi pod kulturo in dejansko kulturo.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalke
S5	Živimo v večkulturni družbi,	Prisotnost povsod med nami.		Osebno dojemanje		Večkulturnost

	ker smo postali globalna družba.			pojma večkulturnost		
S6	Vključitev vseh kultur v življenje in razumevanje tega kar drugi potrebujejo je zelo pomembno, saj nas bogati in nam kaže, da moja resnica ubistvu ni samo moja, ker jo jaz vidim iz svojega zornega kota, drugi pa iz svojega.	Bogatenje družbe.		Prednosti večkulturnosti		Večkulturnost
S7	Hkrati pa tudi treniramo strpnost do tega kako drugi živijo in kakšen je njihov način življenja.	Trening strpnosti do drugačnosti.		Prednosti večkulturnosti		Večkulturnost
S8	Doživljamo jih kot še bolj ranljive. Vemo, da se soočajo z nekimi situacijami s katerimi se večinsko prebivalstvo ne sooča. Najprej s tem nerazumevanjem hkrati pa tudi s tem kako one razumejo določene informacije	Ranljivejši.		Doživljanje uporabnikov iz tujejezičnih drugih kultur		Odnos zaposelnih in uporabnikov_ic tujejezičnih drugih kultur.
S9	Potrebno jim je nameniti veliko več časa, da preverimo, kako so razumele neko stvar. Veliko je našega prilagajanja, pojasnjevanja.	Veliko prilagajanja in pojasnjevanja.		Doživljanje uporabnikov iz tujejezičnih drugih kultur		Odnos zaposelnih in uporabnikov_ic tujejezičnih drugih kultur.
S10	Zahteva pa veliko več dela tudi v smislu zagovorništva, torej zastopanja pri določenih postopkih ane, ker naše uporabnice so žrtve nasilja v družini in se soočajo z raznimi institucijami	Veliko zagovorništva.		Doživljanje uporabnikov iz tujejezičnih drugih kultur		Odnos zaposelnih in uporabnikov_ic tujejezičnih drugih kultur.

	postopki in negotovim statusom bivanja v Sloveniji.					
S11	Vedet od kod prihajaš, kaj so tvoje korenine, kaj je tisto kar dela neko tvojo predstavo o svetu in temu kaj ti iščeš v svetu.	Ozaveščenost svoje preteklosti in okolja.		Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta.		Lastna kulturna identiteta
S12	Vedet, da je to nekaj kar je moj svet kakovosti ni pa nujno, da je to tudi svet kakovosti nekoga drugega.	Zavedanje unikatnosti doživljanja sveta.		Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta.		Lastna kulturna identiteta
S13	Vsekakor je pomembno medsebojno prilagajanje in usklajevanje ene kulture z drugo in sprejemanje.	Vsklajevanje ene kulture z drugo.		Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
S14	Dominantno se mi zdi predvsem zahtevanje v prilagajanju nekim splošnim človekovim pravicam.	Zahteva prilagoditve splošnim človekovim pravicam.		Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
S15	Mislim, da kar dobro poznamo kulture iz katerih prihaja največ uporabnic.	Dobro poznavanje.		Dobro poznavanje kultur uporabnikov/ ic		Poznavanje kultur uporabnikov_ ic
S16	Največ nas o kulturah naučijo uporabnice same, ko pridejo in povejo o pričakovanjih in kako one vidijo svet, tako, da se potem prilagajamo.	Dialog z uporabnicami	Viri znanja	Dobro poznavanje kultur uporabnikov/ ic		Poznavanje kultur uporabnikov_ ic
S17	Nekaj se naučimo iz izobraževanj,	Izobraževanja	Viri znanja	Dobro poznavanje		Poznavanje kultur uporabnikov_ ic
S18	nekaj pa tudi same vemo iz lastnih življenjskih izkušenj.	Lastne izkušnje	Viri znanja	Dobro poznavanje		Poznavanje kultur uporabnikov_ ic

S19	Se mi zdi da vsaka uporabnica na svoj način prinese svoj del kulture, tako da niti ne.	Unikatnosti posameznic.		Več znanja o kulturah		Poznavanje kultur uporabnikov_ ic
S20	Seveda dodatna znanja so potrebna, zato tudi ves čas skrbimo.	Skrb za dodatna znanja.		Več znanja o kulturah		Poznavanje kultur uporabnikov_ ic
S21	V kratkem bomo imeli predavanje o položaju tujk v Sloveniji, sploh pa s poudarkom na položaju migrantk, ker imamo eno nevladno organizacijo, ki dela z migrantkami tako da se bojo one predstavile, pa mele smo tudi o položaju Ukrajink.	Izobraževanja	Načini pridobivanja dodatnih znanj	Več znanja o kulturah		Poznavanje kultur uporabnikov_ ic
S22	Jaz to razumem kot ozaveščenost o tem da je potrebno razumeti funkcioniranje vsakega posameznika in se prilagoditi in	Ozaveščenost o unikatnosti delovanja vsakega posameznika,		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
S23	bit senzibiliziran za to, da določene navade in vedenja izhajajo iz nekih kulturnih običajev.	Znanje o vplivu kulture na izbire in razmišljanje človeka.		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
S24	Poleg tega pa čim več znanja o tem, da kultura vpliva na izbire in na razmišljanje človeka.	Znanje o vplivu kulture na izbire in razmišljanje človeka.		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
S25	Najbolj pomemben cilj je pravzaprav ozaveščenost, torej, da imamo vsi mi enake človekove pravice, samo mogoče na drugačen način izražamo to kar potrebujemo in tukaj moremo zagotoviti to uravnoveščenost, da omogočimo te	Zagotavljanje enakih človekovih pravic.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi

	dostope do človekovih pravic, torej da mam to zavedanje kaj je v ozadju vedenj.					
S26	Lansko leto smo začel tudi z uvajanjem ur, ko je možno svetovanje v maternem jeziku, da ljudje govorijo o tem kar se jim dogaja v svojem jeziku in da vejo, da na drugi strani razumejo to kar bodo povedali, ker včasih ne znamo razumet kar nam drugi želijo povedat.	Zagotavljanje svetovanja v maternem jeziku.		Načini s kateri delujejo v smeri večkulturneg a pristopa		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
S27	Js bi rekla, da je pol pol.	Polovica zaposlenih iz drugih kultur	Velika kulturna raznolikost	Kulturna raznolikost zaposlenih		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
S28	Izboljšave imamo v načrtu razvoja zamišljene na način, da bodo programi vse bolj prilagojeni različnim uporabnicam in kulturam z recimo dodajanjem jezikov svetovanja.	Dodajanje jezikov svetovanja.	So potrebne izboljšave	Izboljšave na področju medkulturneg a delovanja		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
S29	Prepreke so recimo v zatočiščih, ko sprejemamo iz zelo različnih kultur uporabnice in se potem uporabnice med sabo ne tolerirajo.	Netoleriranje uporabnic med sabo.	Se pojavljajo prepreke.	Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi
S30	Se pa soočamo tudi s stereotipi. Tak splošen stereotip je recimo za rome, da bodo itak izdali lokacijo, tko da tu so ti stereotipi, ko poskušamo bit zagovorniki	Stereotipi.	Se pojavljajo prepreke.	Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki		Delovanje organizacije v smeri večkulturneg a pristopa pri delu z ljudmi

	njihovih pravic in jim stat ob strani.					
S31	Zagotovo jezik, če bi prišla uporabnica, ki ne govori niti angleško niti slovensko, to bi bil zagotovo največji izziv kako zagotoviti sporazumevanje, tako da to je najbolj pogosto težava.	Jezik.	Vidiki kulture s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture zaznani v odnosu		Odnos zaposelnih in uporabnikov_ ic tujejezičnih drugih kultur.
S32	Mogoče najpogosteje pri ženskah iz albanskega okolja, kjer so vrednote moškega in ženske tako drugačne. Ženska potem, če si želi zagotoviti varnost more soglašati z nekimi stvarmi v zvezi z otrokom, da recimo je otrok večino časa lahko doma pri možu.	Kulturno sprejemljivi »seksizmi«		Situacije z uporabniki opredeljene kot kulturni nesporazum		Odnos zaposelnih in uporabnikov_ ic tujejezičnih drugih kultur.
S33	Pa sploh če je fantek je odnos mame do otroka zelo drugačen kot pri nas. Ena mama je bila z 10 letnim dečkom in je bilo nam čisto samoumevno, da pomaga pri pospravljanju mize, njemu pa to niti na pamet ni prišlo.	Kulturno sprejemljivi »seksizmi«		Situacije z uporabniki opredeljene kot kulturni nesporazum		Odnos zaposelnih in uporabnikov_ ic tujejezičnih drugih kultur.
S34	Veliko poslušanja, veliko razumevanja, samopresoje ter zavedanja, da nismo vsi enaki. Smo enakovredni ampak različni.	Poslušanje, razumevanje, zavedanje medsebojne različnosti.		Potrebe za prehajanje preprek, ki se pojavljajo.		Odnos zaposelnih in uporabnikov_ ic tujejezičnih drugih kultur.
S35	Nekaj malega iz nekaj drugih projektov. Recimo nekaj poznam romskih medkulturnih mediatorjev, kjer	Sporazumevanje med različnimi kulturami.		Poznavanje pojma		Medkulturna mediacija

	sem v šolah in so mediatorji v teh postopkih ter poskušajo nekako prevajati iz ene kulture v drugo,					
S36	pa tudi, da pomagajo pri izenačitvi položaja med pripadnikom druge kulture s pripadniki večinske.	Vzpostavitev dialoga in izenačevanje položaja med predstavniki ne večinske kulture in večinske.		Poznavanje pojma		Medkulturna mediacija
S37	Torej to so neki ljudje iz njihovega okolja, ki poznajo njihovo kulturo in poskušajo pomagati manjšinam, hkrati pa razložiti večinskemu prebivalstvu določene zadeve.	Pomoč človeka pri vključitvi v novo družbeno okolje z obema osebnima izkušnjama ali poznavanjem obeh kultur.		Poznavanje pojma		Medkulturna mediacija
S38	Nimamo.	Nezaposlenost.		Zaposlenost medkulturnih mediatorjev	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija
S39	Da pomaga pri vključevanju v socialno okolje in enim in drugim, ker je pripadnik in ene in druge kulture, da poskuša povezovati in pomagati pri razumevanju med kulturami.	Pomoč pri vključevanju manjšin in večinske družbe.		Ključne naloge medkulturnega mediatorja		Medkulturni mediator
S40	Mogoče nismo razmišljali ravno o delovnem mestu kulturne mediatorke, ampak ravno o tem, da imamo pripadnico recimo albanske skupnosti, ki bi delala pri nas in skrbela za uporabnice in ja lahko bi bila tudi kulturni mediator. Na ta način si bomo bolj odprli vrata, ker se bodo bolj	Zaposlitev pripadnic manjšin, za prevajanje in povezovanje.	Je potreba	Potreba po medkulturnem mediatorju	Organizacija in medkulturna mediacija	Medkulturna mediacija

	počutile razumljeno tudi uporabnice.					
--	---	--	--	--	--	--

9. 2. 1. 7. Analiza vprašalnika 7 (F):

Ozna ka	Izjava	Pojem	Podkategor ja	Kategorija	Nadkategor ja	Tema
F1	Kulturo razumem kot skupek nekih naučenih navad, jezika, pogleda na svet, delovanja skupine ljudi v določenem času, tudi kraju.	Način življenja-prepričanja, navade, običaji, hrana, jezik ipd..		Osebnostno dojemanje pojma kultura		Pojem kultura
F2	Kultura menim, da je fluidna.	Fluidna.		Osebnostno dojemanje pojma kultura		Pojem kultura
F3	Na organizaciji delamo z migranti različnih statusov, ki prihajajo iz mnogih držav. Pomembno je, da smo pri svojem delu kulturno senzibilni in omogočamo odprt in varen prostor za vse.	Približanje uporabnikom.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalke
F4	Pomembno je, da se zavedamo kulturnih razlik in kako le te vplivajo na razumevanje istega.	Pomembnost zavedanja kulturnega vpliva na razumevanje stvari.		Pomen kulture pri delu		Kultura in delo svetovalke
F5	Prednosti je ogromno saj nam večkulturnost ponudi možnosti večnega učenja in razumevanja sveta.	Učenje drug od drugega.		Prednosti večkulturnosti		Večkulturnost
F6	Slabosti ne bi poimenovala slabosti ampak izzive s katerimi se soočamo na poti razumevanja različnosti.	Izzivi.		Slabosti večkulturnosti		Večkulturnost
F7	Doživljamo jih enake nam s tem, da se zavedamo, da bodo potrebovali	Enaki nam z zavedanjem potrebne		Doživljanje uporabnikov iz tujejezičnih		Odnos zaposlenih in uporabnikov

	pomoč pri učenju jezika in čas, da spoznajo novo kulturo.	pomoči, ki jo potrebujejo.				v ic tujejezičnih frugih kultur
F8	Pri tem jim tudi pomagamo s tečaji slovenščine in medkulturnimi mediatorji.	Tečaji slovenščine in medkulturni mediatorji.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa.		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
F9	Zavedamo se nekih naših vzorcev, dejanj in navad, ki so odraz naše kulture.	Zavedanje lastnih vzorcev delovanja.		Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta.		Lastna kulturna identiteta.
F10	Menim, da bo osebam z drugačnimi kulturnimi ozadji lažje življenje v novi državi(kulturi) v kolikor bodo nekatere vzorce nove kulture vzeli tudi za svoje.	Lažje delovanje z prevzemanjem določenih vzorcev naše kulture.		Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
F11	Sem pa mnenja, da je obenem nujno ohranjanje lastne kulture in s tem identitete.	Pomembnost ohranjanja lastne kulture.	Pomen ohranjanja svoje kulture	Strinjanje s prilagoditvijo		Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši
F12	Vsekakor predvidevam, da so nam v organizaciji situacije njihovih izvornih držav bolj znane kot povprečnemu človeku.	Dobro poznavanje.		Dobro poznavanje kultur uporabnikov/ic.		Poznavanje kultur uporabnikov v
F13	Znotraj našega tim-a se trudimo redno obveščati drug drugega o aktualnih zadevah, ki se dogajajo v državah uporabnikov, temu kdaj pa kdaj namenimo timske sestanke.	Redno obveščanje o aktualnih novicah na delu.	Viri znanja	Dobro poznavanje kultur uporabnikov/ic.		Poznavanje kultur uporabnikov v
F14	Smo seznanjeni s politično situacijo, zgodovinsko in	Dobro poznavanje.		Dobro poznavanje kultur		Poznavanje kultur

	kulturnimi razlikami uporabnikov.					uporabniko v
F15	Organiziramo okrogle mize, spodbujamo dialog, vabimo naše uporabnike, da govorijo o svojih zgodbah, pogledih, organiziramo dogodke.	Organiziranje okroglih miz, dogodkov, spodbujanje dialoga o kulturah.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa.		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
F16	Sem naklonjena temu, da nikoli ne vemo vsega in da je vsako novo znanje koristno. Še posebej na delovnih mestih pri katerih delamo z ljudmi iz drugih držav.	Zanimanje za več znanja.		Več znanja o kulturah.		Poznavanje kultur uporabniko v
F17	Več izobraževanj in okroglih miz.	Izobraževanja.		Načini pridobivanja dodatnih znanaj		Poznavanje kultur uporabniko v
F18	Več časa v službi namenjenega temu, da z uporabniki ustvarjam dialog in prisluhnem njihovim pripovedim.	Dialog z uporabniki.		Načini pridobivanja dodatnih znanj.		Poznavanje kultur uporabniko v
F19	Kulturna kompetentnost mi pomeni sposobnost izvajanja socialnega dela v kulturno raznoliki družbi in z ljudmi, ki prihajajo iz kulturno raznolikih okolji.	Sposobnost izvajanja socialnega dela v kulturno raznoliki družbi.		Opredelitev kulturne kompetentnosti		Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo
F20	Z ozaveščanjem, dialogom, izobraževanji, izmenjavi mnenj, itd.	Izobraževanja.		Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa.		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi

F21	Nekaj zaposlenih prihaja iz drugih držav in kulturnih ozadji. Veliko več je prostovoljcev ali zaposlenih preko avtorske pogodbe, ki prihajajo iz raznolikih kulturnih ozadji.	Nekaj zaposlenih in prostovoljcev.	Velika kulturna raznolikost	Kulturna raznolikost zaposlenih		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
F22	Mislim, da smo kot organizacija kar dobro medkulturno opremljeni vendar je vedno prostor za napredek in novo znanje.	Zanimanje za napredek.	So potrebne izboljšave	Izboljšave na področju medkulturnega sodelovanja		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
F23	Pomembno se mi zdi povzemanje in preverjanje razumevanja. Velikokrat se izkaže, da isto zadevo razumemo popolnoma drugače.	Medsebojno razumevanje.	Se ne pojavljajo prepreke.	Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki		Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi
F24	Z jezikom, zaradi pomanjkanja tolmačev in prevajalcev.	Jezik	Vidiki s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture zaznani v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov v tujeh jezičnih kultur
F25	Različne kulture imajo precej drugačno dožemanje časa.	Zaznavanje časa.	Vidiki s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav	Vidiki kulture zaznani v odnosu		Odnos zaposlenih in uporabnikov v tujeh jezičnih kultur
F26	Enkrat je bila situacija, ko je prišlo do nesporazuma zaradi načina pozdravljanja.	Način pozdravljanja.		Situacije opredeljene kot kulturni nesporazum		Odnos zaposlenih in uporabnikov v tujeh jezičnih kultur
F27	V naši organizaciji veliko poudarka dajemo na	Medkulturni mediatorji		Potrebe za prehajanje preprek		Odnos zaposlenih in

	medkulturne mediatorje, ki so osebe z lastno izkušnjo migracije in organizaciji pomagajo pri medkulturnem mediatorstvu z njenimi uporabniki.					uporabniki v tujejezičnih kultur
F28	Pojem poznamo.	Poznavanje.		Poznavanje pojma		Medkulturna mediacija
F29	Zaposlene ne, imamo pa seznam naših oseb vključenih v kulturno mediatorstvo, ki jih redno in proti plačilu vključujemo v delo z uporabniki.	Seznam medkulturnih mediatorjev, ki jih vključujejo v delo (še ne plačano).		Zaposlenost medkulturnih mediatorjev	Organizacija in medkultur	Medkulturna mediacija
F30	Kombinacija vsega – vsekakor pa v našem primeru najbolj uporabno tolmačenje s hkratnim razlaganjem kulturnih razlik.	Tolmačenje, kulturno posredništvo, poznavanje navad in običajev.	Ključne naloge medkulturnega mediatorja.	Medkulturni mediator		Medkulturna mediacija
F31	Seveda smo prepričani, da bi kulturni mediatorji morali biti v Sloveniji že stalna praksa.	Mediatorji bi morali biti stalna praksa.	Je potreba	Potreba po medkulturnem mediatorju v organizaciji	Organizacija in medkultur	Medkulturna mediacija
F32	Kaže se velika potreba po vključevanju medkulturnih mediatorjev znotraj šolstva, zdravstvenih domov, centrov za socialno delo itd.	Velika potreba po medkulturnih mediatorjih v ustanovah.	Je potreba	Potreba po medkulturnem mediatorju v organizaciji	Organizacija in medkultur	Medkulturna mediacija

9.2.2. Osnovno kodiranje

Pojem kultura

Osebno doživetje pojma kultura:

- Široko pojmovanje človekovega ustvarjanja. (B1)
- Kulturne prakse vedno usmerjene progresivno. (B2)

- Bližina osebnih prepričanj. (D1)
- Pravila obnašanja med nami in umetniško ustvarjanje. (U1)
- Način življenja- prepričanja, navade, običaji, hrana, jezik ipd.. (U2, M1, A1, S1, F1, A32)
- Pojmi- bogatenje, spoznanje, vključevanje, izmenjava. (B5)
- Obstoj v vsaki družini, ni važno iz katere narodnosti. (U31)
- Pogled na izobraževanje, življenjski potek, poroke, religijo, verstva (M2)

Težave z opredelitvijo:

- Pomembnost istih pravic ne glede na razlike. (A2)
- Različno življenje vsakega posameznika družbe, ne glede na kulturo. (A29)
- Zanikanje skupnih norm in običajev kulture. (A30, A31)
- Osebna izbira identitete in kulture. (A33)

Primerjava dveh kultur:

- Primerjava dveh kultur, iskanje razlik. (A3)
- Neobstoj podonosti pripadnikov ene »kulture«. (A4)
- Nepomembnost vzroka razlik med nami. (A5)
- Pestrost razlik. (A6)
- Soobstoj kultur. (A7)
- Različnost izkušenj ljudi s težavami v duševnem zdravju. (A8)
- Težava s predalčkanjem pojmov. (A9)

Kultura in delo svetovalca_ke

Pomen kulture pri delu :

- Osredinjanje (mladinskega) dela preko kulturnih vrednot. (B3)
- Področje čimvečjega in stalnega izobraževanja. (D2)
- Pomembnost za celostno obravnavo posameznika. (U3, M4, M5, M6, S2)
- Približanje uporabnikom. (S3, F3)
- Pomembnost zavedanja kulturnega vpliva na razumevanje stvari. (F4)
- Majhen- nesrečevanje s pripadniki etničnih manjšin. (A11)
- Nezanimanje za vidik kulture. (A12, A14,)
- Samoizražanje uporabnikov. (A13)
- Trud neizključevanja na podlagi tega. (A15)
- Primer ženske, ki si je urejala državljanstvo. (A16)
- Nepoznavanje postopkov vezanih na azil in tujce- ni organizacija za to. (A17, A18, A19)
- Ločevanje med škodljivimi tradicijami opredeljenimi pod kulturo in dejansko kulturo. (S4)
- Ovira pri delu- neobstoj stalnega prebivališča. (A27)
- Dolžnost nformiranja o pravicah tujcev. (A28)

Večkulturnost

Osebno dojetje pojma večkulturnost:

- Ideološki konstrukt (ukvarja se več z razlikami kot bogatenjem). (B4)
- Kontekst bolj natančnega razumevanja realnosti, raznolikosti, individualnosti. (D3)
- Odvisnost prednosti ali slabosti od posameznika in njegove družine. (U4)
- Odprtost do večkulturnosti preko lastne izkušnje v tujini. (A21, A24)
- Pripomoglost izkušnje večkulturnosti k delu. (A22)

- Zanikanje večkulturnosti kot vzroka strahu. (A23)
- Pristnost povsod med nami. (M7, S5)
- Prisotnost razlik večja v določenih primerih (npr. muslimanih) (M8)

Prednosti večkulturnosti:

- Boljša ozaveščenost, boljše vzpostavljanje kontakta. (D4)
- Zmanjšanje predsodkov in netoleriranja diskriminacij. (D5)
- Večkulturnost kot prednost. (A20)
- Bogatenje družbe. (M9, S6)
- Trening strpnosti do drugačnosti. (S7)
- Učenje drug od drugega. (F5, M14,)

Slabosti večkulturnosti:

- Usmerjenost v druge kulture, jemanje svoje kot nevtralne. (D6)
- Izginjanje kulturne pestrosti. (U22)
- Izzivi. (F6)
- Nesporazumi. (M15)

Odnos zaposlenih in uporabnikov_ic tujejezičnih drugih kultur

Doživljanje uporabnikov iz tujejezičnih drugih kultur:

- Prisotnost frustracij, zaradi negotovosti, če res razumeš in si razumljen. (D9)
- Nudenje novih dimenzij uporabnikov in uporabnic iz drugačnih okolij (B6)
- Ranljivejši. (S8)
- Veliko prilagajanja in pojasnjevanja. (S9)
- Veliko zagovorništva. (S10)
- Enaki nam z zavedanjem potrebne pomoči, ki jo potrebujejo. (F7)

Pomembni poudarki v odnosu:

- Pomembnost komunikacije. (M11, M17)
- Pomembnost razumevanja njihovih običajev. (M12)
- Pomembnost iskanja ravnotežij. (M13, M16)
- Izogibanje stereotipom. (M18)

Doživljanje popolnoma tujejezičnih uporabnikov:

- Sistemska prepreka. (D7)

Doživljanje uporabnikov z delnim znanjem jezika:

- Odvisnost od stopnje in znanja jezika uporabnika in svetovalca (D8)

Obravnavanje uporabnikov/ic iz drugih kultur:

- Pogoji treznosti, pripravljenosti sodelovanja, delanja na sebi, čim večje odkritosti. (U6)
- Zavezanost k etičnim kodeksom za obravnavanje vseh enako. (U7)
- Nevrednotenje kultur uporabnikov, sprejemanje in ločevanje med njegovo in svojo kulturo. (M10)
- Nič drugačno. (A40)
- Jasno in počasno komuniciranje; prihajanje nasproti. (A41)

- S poudarjanjem druge kulture, dajanje občutka, da je nekdo tuj. (A42)

Vidiki kulture, zaznani v odnosu:

Vidiki kulture, s katerimi pri uporabnikih ni težav

- Jezik, delo z mlado populacijo. (B21, A56)

Vidiki kulture, s katerimi imajo pri uporabnikih največ težav

- Vrednostni konteksti (B22, D29, U32, U29, U30)
- Jezik- premajhne kapacitete. (D28, M46, S31, F24, A59)
- Zaznavanje časa. (F25)

Situacije z uporabniki opredeljene kot kulturni nesporazum:

- »kulturno sprejemljivi« seksizmi, pomen religije. (B23, S32, S33)
- Nerazumevanje zaradi jezika. (M47)
- Način pozdravljanja. (F26)

Ne zaznavanje takih situacij:

- Ne zaznavanje. (D30, M48, A60)
- Previden vstop v odnos. (U33)

Potrebe za prehajanja preprek, ki se pojavljajo:

- Čas, primerno okolje, strpni sogovorniki in strokovnjaki. (B24)
- Prevajalec. (M49)
- Izobraževanje za učenje novih jezikov. (M50)
- Poslušanje, razumevanje, zavedanje medsebojne različnosti. (S34)
- Medkulturni mediatorji. (F27)

Ni potreb za prehajanje preprek:

- Ne zaznavanje preprek. (D31, U34)

Lastna kulturna identiteta

Razumevanje pomena lastna kulturna identiteta:

- Ozaveščenost lastnega doživljanja diskriminacij, lastnih nelagodij in ravnanj z njimi. (D10)
- Ozaveščenost svoje preteklosti in okolja. (U8, U9, S11)
- Lastna prepričanja, verjetja in običaji. (M19)
- Zavedanje unikatnosti doživljanja sveta. (S12)
- Zavedanje lastnih vzorcev delovanja. (U10, F9)
- Neizločanje kogarkoli. (A26)

Prilagajanje oseb iz drugih kultur naši

Nestrinjanje s prilagoditvijo oseb iz drugih kultur naši kulturi:

- Skupnostnost, dinamičnost in spreminjanje kulture. (B9)
- Potrebna je zmožnosti sobivanja. (A34)
- Pogoji strpnosti. (A35)
- Nestrpnost večinske družbe do manjšinskih. (A36)
- Neoviranje ostalih s svojimi običaji. (M27)
- Razlaga običajev ostalim- bogatenje. (M28)

Strinjanje s prilagoditvijo:

- Nestrinjanje s prilagoditvijo osebam iz drugih kultur, ki pridejo k nam. (U12)
- Vsklajevanje ene kulture z drugo. (M23, S13)
- Prilagoditev osebe ob stopu v novo okolje (jezik, ipd.). (M24, M25)
- Omogočanje jezikovnih tečajev. (M26)
- Zahteva prilagoditve splošnim človekovim pravicam. (S14)
- Lažje delovanje z prevzemanjem določenih vzorcev naše kulture. (F10)

Pomen ohranjanja svoje kulture:

- Pomembnost ohranjanja lastne kulture. (U14, F11)

Načini prilagoditev:

- Nudjenje večje ponudbe, virov in načinov za pomoč pri vključitvi uporabnikov_ic, na njim sprejemljiv način. (D12)
- Stopnja funkcioniranja v naši kulturi. (U11)
- Jezik, navade, kultura, za lažjo prilagoditev. (U13)

Poznavanje kultur uporabnikov_ic

Dobro poznavanje kultur uporabnikov/ic:

- Dobro poznavanje. (B10, S15, F12, F14)

Viri znanja:

- Dialog z uporabnicami. (M29, S16)
- Lastne izkušnje. (M30, S18)
- Literatura. (M31)
- Izobraževanja. (S17)
- Nezaupanje medijem. (M32)
- Redno obveščanje o aktualnih novicah na delu. (F13)

Slabo poznavanje kultur uporabnikov_ic:

- Ne poznavanje kultur. (A37)
- Stvar stalnega uposabljanja, raziskovanja. (D13)
- Ne poznavanje zgodovine držav uporabnikov_ic. (U15)

Utemeljitev slabega poznavanja kultur:

- Neomogočen prostor, čas, zaradi toliko drugih vsebin. (U16)
- Vključenost uporabnikov iz Ljubljane ali okolice. (A38, A39)

Več znanja o kulturah:

- Zanimanje za več znanja. (U17, M33, F16)
- Dialog z uporabnicami. (M34)
- Skrb za dodatna znanja. (S20)

Kulture o katerih bi bilo dobro vedeti več:

- Kulture, ki nam niso blizu (geografsko). (D15)

Vidiki kultur o katerih bi bilo dobro vedeti več:

- Jezik, saj skozi jezik lahko skomuniciraš ostalo. (D16)

Načini pridobivanja dodatnih znanj:

- Preučevanje literature in izpraševanja dotičnega. (B11, B13, B14,)
- Posvečanje večje pozornosti kulturi znotraj organizacije. (B12)
- Izobraževanja (D17, S21, F17)
- Konkretna izkušnja dela (D18)
- Srečanja, predstavitve izvornih držav. (U18)
- Internet. (U23)
- Dialog z uporabniki. (F18)

Ni potrebno več znanja:

- Enakost vseh in zato ne potrebnost dodatnega znanja. (U19)
- Unikatnosti posameznic. (S19)

Kulturna kompetentnost v okviru dela, ki ga opravljajo

Opredelitev kulturne kompetentnosti:

- Pripravljenost za raziskovanje, sprejemanje, uporabo in širjenje razumevanja kulturnega pojma. (B15)
- Oblikovanje novih praks, znotraj vključujočih konceptov. (B16)
- Zavedanje, da nas družba sooblikuje. (D19)
- Spoštljivost, strokovnost, človeškega odnosa ne glede na jezik in ostale osebne okoliščine. (D20, A49)
- Izpostavljenost primernih načinov ravnanja, ko se diskriminacije pojavljajo. (D21)
- Sposobnost nudenja pomoči v kulturno raznoliki družbi. (F19, U24)
- Osnovno poznavanje nekih osnovnih kultur, strpnost, razumevanje, neposeganje, iskanje ravnovesja. (M35)
- Ozaveščenost o unikatnosti delovanja vsakega posameznika. (S22)
- Zagotavljanje enakih človekovih pravic. (S25)
- Znanje o vplivu kulture na izbire in razmišljanje človeka. (S23, S24)
- Prihod nasproti osebam. (A50)

Primer kulturne kompetentnosti:

- Pomoč družinskih članov uporabnikov pri vključitvi, nadaljno povezovanje z ljudmi iz organizacije. (A51)

Prisotnost ali odsotnost kulturne kompetentnosti:

- Odsotnost kulturnih kompetenc. (A44)

Utemeljitev neprisotnosti kulturne kompetentnosti:

- Nesrečevanje s tujimi uporabniki. (A43)

Delovanje organizacije v smeri večkulturnega pristopa pri delu z ljudmi

Načini s katerimi delujejo v smeri večkulturnega pristopa:

- Obračanje negativnih pogledov njim lastne kulture v pozitivne. (U5)
- Poslanstvo in vizija, kultura prežema vse naše delovanje. (B17)

- Izkoriščanje jezikovnih znanj. (D22)
- Solidarnost drug do drugega, sprejemanje različnosti. (U25, A47)
- Tečaji slovenščine in medkulturni mediatorji. (F8)
- Organiziranje okroglih miz, dogodkov, spodbujanje dialoga o kulturah. (F15)
- Poznavanja sistema javne mreže storitev, znanje usmeritve v pristojne ustanove. (A45)
- Zagotavljanje enakih človekovih pravic. (S25)
- Zagotavljanje svetovanja v maternem jeziku. (S26)
- Preko uporabnikov. (M36)
- Izobraževanja. (M37, F20)
- Stremenje k cilju osamosvojitve uporabnikov. (M59)

Primanjkljaji:

- Jezik. (A64)

Načini reševanja primanjkljajev:

- Prevajanje s prevajalci v uradnih postopkih na sodišču, prostovoljci, uporabnice. (D23, A57)
- Spraševanje uporabnikov, za mnenje glede primanjkljajev. (A48)

Kulturna raznolikost zaposlenih :

Velika kulturna raznolikost:

- ESE prostovoljci, tuji študentje. (B18)
- Navedba različnih etničnih skupin in kultur. (U26, M39)
- Potrditev velike kulturne raznolikosti. (M38)
- Polovica zaposlenih iz drugih kultur. (S27)
- Nekaj zaposlenih in prostovoljcev. (F21)

Majhna kulturna raznolikost:

- Rojstvo dveh svetovalk v tujini od 35 zaposlenih. (D24)
- Zaposleni so iz Ljubljane in Dolenjske. (A54)

Izboljšave na področju medkulturnega sodelovanja:

So potrebne izboljšave:

- Premislek, pogovor o izraženih potrebah vključenih. (B19)
- Učenje tujih jezikov za zaposlene. (D25)
- Zagotovljeno financiranje, zakonsko urejena pravica do prevajanja. (D26)
- Prevajanje s pomočjo aplikacij. (D27)
- Prevajalec. (M42)
- Projekti na način spoznavajmo nove kulture. (U27)
- Več izobraževanj. (M40)
- Zgodbe uporabnikov. (M41)
- Dodajanje jezikov svetovanja. (S28)
- Zanimanje za napredek. (F22)

Premajhne potrebe za spremembo:

- Premajhna potreba za zaposlitev prevajalca. (M43)

Prepreke pri delu s kulturno različnimi uporabniki:

Se pojavljajo prepreke:

- Predsodki, stereotipi. (B20, B30)
- Jezik. (M44, A55)
- Netoleriranje uporabnic med sabo. (S29)
- Stereotipizirane kritike zunanjih oseb do njihovega dela. (S30)
- Nezadostna sredstva za najem prevajalca. (A52)
- Možnost ne vključevanja uporabnikov zaradi predvidevanja, da bo jezik težava. (A58)

Se ne pojavljajo prepreke:

- Neprijetnost nespoštovanja z vidika moških. (M45)
- Medsebojno razumevanje. (F23)

Medkulturna mediacija

Poznavanje pojma:

- Poznavanje (F28)
- Nepoznavanje oseb, ki se s tem ukvarjajo. (B25, A63, M52)
- Pomoč človeka pri vključitvi v novo družbeno okolje z obema osebnima izkušnjama ali poznavanjem obeh kultur. (D32, S37)
- Vzpostavitev dialoga in izenačevanje položaja med predstavniki ne večinske kulture in večinske. (A61, S36)
- Sporazumevanje med različnimi kulturami. (U35, S35)
- Vzpostojnost pojma z zagovorništvom. (A62)
- Poznavanje izobraževanja za medkulturnega mediatorja. (M51)

Organizacija in medkulturna mediacija

Zaposlenost medkulturnih mediatorjev:

- Nezaposlenost. (B26, D34, U37, A64, M53, S38)
- Seznam medkulturnih mediatorjev, ki jih vključujejo v delo (še ne plačano). (F29)

Potreba po medkulturnem mediatorju v organizaciji:

Ni potrebe:

- Ne, pomembnost, mladinskih delavcev za pridobivanje znanja. (B29)
- Naloga zagovornika. (A66)
- Premajhnost organizacije. (B30)
- Ne videnost potrebe. (U39)
- Kasneje potrebe ni več. (M61)
- Tretja oseba zmoti odnos med uporabnikom in izvajalcem pomoči. (M62)

Je potreba:

- Določeni jeziki in kulture. (D36, U40)
- Vsebovanje predsodkov, in strahov pred drugo kulturo. (U36)
- Višek potreb, primankljaj medkulturnih mediatorjev. (D33)
- Koristnost medkulturnega mediatorja za nepolni delovni čas. (M57)
- Pomembnost čezčasne postavitve uporabnikov zase. (M58)
- Zaposlitev pripadnic manjšin, za prevajanje in povezovanje. (S40)

- Mediatorji bi morali biti stalna praksa. (F31)
- Velika potreba po medkulturnih mediatorjih v ustanovah. (F32)
- V začetnih fazah navezovanja stika, v primeru neznanj jezika. (M60)

Medkulturni mediator

Predstava pojma:

- Isto okolje kot uporabnik
- Most med uporabnikom in zaposlenim.

Ključne naloge medkulturnega mediatorja:

- Kvalitetna mreža podpore. (B28)
- Tolmačenje, kulturno posredništvo, poznavanje navad in običajev. (D35, M54, F30)
- Povezanost, gojenje strpnosti in razumevanja. (U38)
- Zagovornišтво. (A65)
- Pomoč pri vključevanju manjšin in večinske družbe. (S39)