

# Multikulturalizam u socijalnom radu

NINO ŽGANEC\*

ANA MILJENOVIĆ

Studijski centar socijalnog rada

Pravni fakultet Sveučilišta u Zagrebu

Pregledni rad

UDK:316.72:364.4

doi: 10.3935/rsp.v18i3.1007

Primljeno: travanj 2011.

Zagreb, Hrvatska

*Povezanost multikulturalizma s teorijom i praksom socijalnog rada može se pronaći još od začetaka profesije koja se bavila pitanjima i problemima vezanim za rasnu, etničku, rodnu pripadnost. Međutim, tek u posljednjim desetljećima tema multikulturalnosti sustavno se obrađuje na teorijskoj i praktičnoj razini, a značajnosti teme danas pridonose i globalna kretanja stanovništva. S obzirom da je na našim prostorima ova tema unutar socijalnog rada relativno slabo poznata, u radu se daje osnovni prikaz ključnih pojmova kulture i multikulturalizma, dimenzija i praktičnih implikacija koncepta kulturalne kompetentnosti, njezine implikacije za obrazovanje socijalnih radnika te osobito značaj multikulturalizma za socijalni rad u zajednici.*

**Ključne riječi:** multikulturalizam, kulturalna kompetentnost, socijalni rad u zajednici.

## UVOD

Za razvoj multikulturalizma kao diskursa koji utječe na praksu i teoriju socijalnog rada bila su značajna pitanja kojima se socijalni rad bavio od svojeg nastanka. Osobit utjecaj su pri tome imala pitanja i problemi vezani uz rasizam i položaj rasa u društvu, pitanja etniciteta, položaja rodni skupina, pitanja povezana s pripadnošću pojedinim klasama u društvu i dr. Usprkos tome što se u ranoj povijesti socijalnog rada mogu pronaći brojne korisne ideje povezane s konceptom multikulturalizma (o tome informa-

tivan pregled u svojem radu donose Platt i Cooreman, 2001.) ipak se o ovom konceptu ozbiljnije teorijske formulacije i rezultati istraživanja mogu pronaći tek u posljednjih nekoliko desetaka godina. Prema mišljenju Kandylaki (2005.), multikulturalizam je postao dominantan diskurs tijekom 1990-ih te na početku 21. stoljeća, a kako ističu Gordon i Newfield (1996.) termin je još uvijek obilježen svojevrsnom konfuzijom u pogledu njegovog definiranja. Suvremeno poimanje socijalnog rada koje kroz Globalne standarde promoviraju Međunarodno udruženje socijalnih radnika (*International*

---

\* Nino Žganec, Pravni fakultet/Faculty of Law, Nazorova 51, 10 000 Zagreb, Hrvatska/Croatia, nzganec@pravo.hr

*Federation of Social Workers – IFSW*) i Međunarodno udruženje škola socijalnog rada (*International Association of Schools of Social Work – IASSW*) (IASSW, 2004.), a tiču se, između ostalog, potrebe uvažavanja i razvijanja osjetljivosti za kulturalne, rodne i etničke različitosti snažno je usmjerilo socijalni rad prema ovom području. Najnovija događanja u zemljama diljem svijeta koje su pogođene ekonomskim potresima i ratnim sukobima rezultirala su značajnim međunarodnim migracijama i priljevom velikog broja ekonomskih migranata i ratnih izbjeglica (prema podacima UNHCR-a krajem 2009. godine bilo je više od 43 milijuna ljudi u svijetu koji su morali napustiti svoje domove). Takav razvoj događaja predstavlja dodatan izazov za budući razvoj multikulturalnog socijalnog rada. Uporište za svoje djelovanje koje uvažava multikulturalnu perspektivu socijalni radnici imaju, između ostalog, u idejama koje su zastupljene unutar tzv. »protu-ugnjetavačke prakse« (Dalrymple i Burke, 1995.; Dominelli, 1998.; McDonald i Coleman, 1999.), »protu-rasističke prakse« (Dominelli, 1988.; Singh, 1997.; Williams, 1999.) i »protu-diskriminacijske prakse« (Thompson, 1997.).

S time su povezani etički principi profesije u kojima se ističe odgovornost socijalnog rada za promociju socijalne pravde kako u društvu općenito tako i u radu s pojedinim skupinama korisnika (IFSW i IASSW, 2004.).

Međutim, iako je danas koncept multikulturalizma blizak navedenim teorijskim pravcima u okviru kritičke paradigme, treba reći da se on može shvatiti i shvaća se šire. Čak štoviše, multikulturalna perspektiva će u različitim teorijskim idejama zaživjeti na različit način. Zbog toga će se rad baviti prvenstveno samim konceptom multikulturalizma.

## DEFINIRANJE MULTIKULTURALIZMA

Prije nego što pokušamo pobliže označiti pojam multikulturalizma, osvrnut ćemo se na pojam kulture. Kultura je sastavni dio onoga kako čovjek shvaća samog sebe, a svaka povreda tog shvaćanja nosi sa sobom mogućnost nanošenja štete (Allen-Meares, 2007.). U tom smislu, osobita je odgovornost upravo pomagačkih profesija da razviju takve postupke i procedure koje će biti u stanju prepoznati specifičnosti shvaćanja i određivanja vlastitog položaja od strane različitih korisnika s kojima su u odnosu. Pojam kulture bio je važan za definiranje koncepta kulturalno osjetljive prakse kao procesa profesionalne intervencije koja u sebi sadrži znanje, percepciju, empatiju i vještine važne za prepoznavanje jedinstvenih i zajedničkih obilježja klijenata te njihovih rasnih, etničkih, religijskih, rodnih, dobrih, seksualnih ili društveno-ekonomskih različitosti (Barker, 1999.).

Multikulturalizmu kao pojmu može se pristupiti na različite načine. S jedne strane označava razmatranje doprinosa koje pripadnici neke manjine mogu dati u suodnosu s dominantnom kulturom u društvu, a s druge strane označava specifične među-kulturalne odnose koji se pojavljuju na različitim razinama. Neki autori (npr. Faulkner, Roberts-DeGennaro i Weil, 1994.; Weinrach i Thomas, 1996.) pitanju multikulturalizma pristupaju s aspekta osnaživanja pri čemu ističu kako princip multikulturalnosti u radu socijalnih radnika omogućava bolje razumijevanje korisnika i sprečavanje njihovog dovođenja u položaj obespravljenosti. Prema mišljenju Potocky (1997.) u razvoju multikulturalizma mogu se uočiti tri bitno različita modela i to: model asimilacije, model kulturalne osjetljivosti te anti-rasistički model. U tablici 1. prikazana su obilježja svakog od navedenih triju modela.

Tablica 1.  
Tri modela multikulturalnog rada

	Model asimilacije (1870.-1950.)	Model kulturalne osjetljivosti (1980.)	Anti-rasistički model (1890.-1910.; 1960.; budućnost)
Definicija problema	etničke manjine su devijantne	socijalni radnici i ustanove su etnocentrični	pojedinci u društvu su rasisti, puni predrasuda i etnocentrični
Cilj promjene	etničke manjine	socijalni radnici i ustanove	članovi šireg društva
Ciljevi socijalnog rada	akulturacija manjina u anglo-norme	povećavanje kompetencija socijalnih radnika za međukulturalni rad, smanjivanje barijera u radu ustanova koje stoje na putu pristupa pravima	smanjivanje i sprečavanje individualnog rasizma, predrasuda i etnocentrizma
Strategije intervencije	kućne posjete, moralne poduke	obučavanje socijalnih radnika, korištenje autohtonih socijalnih radnika i pomagača, povećanje sudjelovanja klijenata u donošenju odluka, prihvaćanje zakona koji promiču ravnopravnost	individualni i grupni rad, intervencije u zajednici

Izvor: Potocky, 1997.

Ista autorica smatra kako je tijekom 1990-ih godina na prostoru SAD-a dominantni model multikulturalnog socijalnog rada bio usmjeren na razvoj **kulturalne osjetljivosti** kod socijalnih radnika i socijalnih službi. Kroz takav model nastojalo se prepoznati vrijednost manjina te unaprijediti način na koji se socijalni radnici i ustanove u kojima oni djeluju odnose prema njima. Kroz jačanje svijesti o potrebi razlikovanja kulturalnih normi, kao i kroz smanjivanje institucionalne diskriminacije, korisnicima koji su pripadnici različitih kultura omogućavala se prilika za vlastiti razvoj i razvoj svojih zajednica.

Području multikulturalizma i multikulturalnog rada unutar literature socijalnog rada pristupa se s različitih aspekata. Značajan broj radova povezan je s pitanjima koja zadiru u etičke implikacije multikulturalnog rada u djelovanju socijalnih radnika (npr. Congress, 2001.; Palmer i Kaufman,

2003.; Uehara i sur., 1996.; Allen-Meares, 2007.; Healy, 2007.). Također, brojni su radovi posvećeni pitanjima rada s različitim populacijama korisnika (npr. Jenkins, 1981.; Green, 1982.; Burgest, 1989.; Devore i Schlesinger, 1991.), a osobita je pažnja posvećena i brojnim aspektima povezanim s obrazovanjem socijalnih radnika u području multikulturalnog rada (npr. Tesoriero, 2006.; de Anda, 2007.; Swank i sur., 2001.; Spruill-Spears, 2004.).

Za razumijevanje koncepta multikulturalizma važno je spomenuti kako se u literaturi često naizmjenice koriste i još najmanje dva, više ili manje, istoznačna termina i to: »različitost« te »kulturalna različitost«. Prema mišljenju Jenkins (1988.), multikulturalizam se na jednoj razini odnosi na promociju intelektualnih doprinosa manjina kao svojevrzne suprotnosti dominantnoj kulturi, a na drugoj razini odnosi se na međukulturalnu interakciju između ljudi.

U dosadašnjim naporima na uvođenju principa multikulturalnosti u svakodnevnu praksu socijalnih radnika kao i u obrazovne procese koji buduće stručnjake trebaju pripremiti za prepoznavanje i pružanje kvalitetnih rješenja na izazove povezane s potrebom multikulturalnog rada, vidljivo je kako se težište sve više stavlja na razvoj specifične profesionalne kompetencije. U razvoju takve kompetencije studente i praktičare u socijalnom radu važno je upoznati sa širim značenjem koncepta kulture, osobito kulturalne različitosti i svega što ona može predstavljati u pomagačkom procesu. Bilo je potrebno, a bit će jednako tako potrebno i u budućnosti razvijati specifične indikatore kulturalne kompetentnosti kao i odgovarajuće mjerne instrumente kulturalne osjetljivosti u praksi i obrazovanju socijalnog rada. O ovim ćemo pitanjima raspraviti u nastavku ovog rada, a s obzirom na nedostatak istih na našem prostoru, namjera nam je stvoriti dovoljno informativan okvir za daljnje bavljenje njima. Konačno, osim za praktičare, pitanja multikulturalne prakse sve se više aktualiziraju u multikulturalnim istraživanjima za koja Uehara i sur. (1996.) smatraju da trebaju zadovoljiti tri opća kriterija i to: 1. trebaju uključiti istraživača u stalan proces osobne i javne refleksije o čitavom nizu pitanja koja se tiču suradnje - počevši od vlastitih predrasuda i motiva koji utječu na istraživački proces pa do utjecaja šireg sustava političke ekonomije na sociokulturnu povijest zapostavljenih grupa; 2. trebaju demokratizirati istraživački proces podržavajući stalan proces suradnje u zajednici, a ne samo prividnu zastupljenost članova zajednice kroz ograničene uloge savjetnika; 3. ciljevi istraživanja trebaju biti povezani s osnaživanjem zajednice, socijalnom pravdom i ciljevima društvene transformacije.

## KULTURALNA KOMPETENCIJA SOCIJALNIH RADNIKA: ODREĐENJE, DIMENZIJE I PRAKTIČNE IMPLIKACIJE

Socijalni radnici susreću korisnike s različitim kulturalnim obilježjima, ali odnos prema njima može se uvelike razlikovati. Cross (1989., prema Simmons i sur., 2008.) navodi 6 mogućih pristupa koji se raspodjeljuju na kontinuumu počevši s tri kulturalno negirajuća pristupa: od **kulturalne destruktivnosti** koja priznaje samo monokulturni pristup, **kulturalne nesposobnosti** kojim, iako se priznaju različitosti korisnika, organizacijski kontekst ne dozvoljava različitost pristupa i **kulturalne sljepoće** kojom se također priznaju individualne različitosti, ali podržava se uvjerenje da su ljudi u načelu slični zbog čega će isti pristup biti svima jednako djelotvoran. Na drugom kraju kontinuumu nalaze se tri pristupa koja u praktičnom radu uvažavaju kulturalne specifičnosti: **kulturalne pred-kompetentnosti** koja ostaje na razini razumijevanja kulturalnih različitosti, **kulturalne kompetentnosti** koja se odražava ne samo na razumijevanje, već i na adekvatan stručan pristup te **napredne kulturalne kompetentnosti** kojom se kulturalne različitosti integriraju na izrazito visokoj proaktivnoj razini imajući šire društvene implikacije na promociju kvalitetnih odnosa različitih pojedinaca u društvu.

Od navedenih, pojam i pristup kulturalne kompetentnosti danas je jedan od sve korištenijih te ne zaobilazi niti dokumente međunarodnih udruženja socijalnog rada. Tako Međunarodno udruženje socijalnih radnika u dokumentu o etičkim načelima socijalnog rada, uz načelo socijalne pravde veže obvezu socijalnih radnika da prihvate i poštuju etničke i kulturalne različitosti u kontekstu u kojem djeluju (IFSW, 2004.). I

u drugom značajnom dokumentu o Globalnim standardima u obrazovanju socijalnih radnika posebno se elaboriraju standardi o razvijanju adekvatnog pristupa kulturalnim različitostima pri čemu su pokrivene sve dimenzije kulturalne kompetentnosti od razumijevanja, praktičnog rada, samosvjesnosti studenata i poticanja nediskriminirajućih ponašanja u širem društvenom kontekstu (IASSW, 2004.). O tome će više biti govora u sljedećem dijelu teksta, a prije toga pokušat ćemo se osvrnuti na koncept kulturalne kompetentnosti.

Što je kulturalna kompetentnost? Jednu od možda najkorištenijih definicija u socijalnom radu je dala Wing Sue (2006.:29) iz koje možemo iščitati dvije razine: 1. razinu **kompetentnosti pomagača** koja uključuje njegovu svjesnost o vlastitim kulturalnim obilježjima i doživljaju tuđih te znanja i vještina koje su mu potrebne da »funkcionira efikasno u pluralističkom demokratskom društvu« radeći za dobrobit svojih korisnika i 2. **razinu kompetentnosti organizacija ili širih društvenih sistema** u kojima profesionalci trebaju promicati razvoj takvih znanja, prakse, politika i organizacijskog uređenja koje će biti prikladne različitim grupama. U ovakvom određenju možemo uočiti da autorica polazi iz jednog kulturološkog konteksta jer su demokratska pluralistička društva vezana za posebno zapadnjački, anglosaksonski krug. Međutim, ne čudi da je najviše elaboracije kulturalne kompetencije u socijalnom radu učinjeno upravo u Sjedinjenim Američkim Državama kao izrazito multikulturalnom okruženju. Velik doprinos u tome dalo je Nacionalno udruženje socijalnih radnika (National Association of Social Workers – NASW) (NASW, 2001., 2007.) koje je u dva dokumenta išlo prema sve većoj konkretizaciji kulturalne kompetentnosti od njegova određenja, standarda prakse koji iz toga proizlaze do detaljno određenih indi-

katora za svaki od standarda. Prijevod ranijeg dokumenta dostupan je i na hrvatskom jeziku (NASW, 2003.).

Trebamo imati na umu da je kontekst u kojem se govori o kulturalnoj kompetentnosti u SAD-u zasigurno drugačiji od onoga u drugim društvenim uređenjima te da prijenos svih »gotovih« rješenja zbog toga može biti problematičan. Međutim, ono što valja istaknuti jest da se iz napora NASW-a i mahom američkih autora mogu na meta razini iščitati komponente i područja kulturalne kompetentnosti u praksi socijalnog rada koje bi mogle biti dobar orijentir u razvijanju istih u drugim društvima.

### **Komponente i područja kulturalne kompetentnosti**

Prema onome što čini kulturalnu kompetentnost, možemo reći da se radi o konceptu koji se izgrađuje u prostoru između osobne i profesionalne domene praktičara.

Na području **osobnog**, kulturalna kompetentnost razvija se iz svijesti vlastitog kulturnog identiteta. Svaki pojedinac je nositelj niza kulturalnih obilježja koja proizlaze iz pripadnosti različitim društvenim grupama (npr. grupe temeljene na dobi, spolu, etnicitetu, ekonomskom statusu, itd.). Međutim, oni se jednostavno ne zbrajaju, već dolazi do kompleksnog **ukršćavanja** (eng. *intersectionality*) koje će rezultirati specifičnim društvenim položajem u cjelini i načinom gledanja na stvarnost (Lum, 2011.). Prema kritičkim teoretičarima, oni će rezultirati različitom razinom društvene moći. Primjerice, muškarac bijelac srednje dobi i srednjeg društvenog statusa u nekim će kulturama biti u nadmoćnijem položaju (dolazi do preklapanja više poželjnih kulturalnih obilježja), dok se s druge strane neke stigmatizirane karakteristike mogu isto tako ukršćavati u višestruko nepovoljan položaj (primjerice, u nekim društvima

muškarac crnac s invaliditetom homoseksualne orijentacije). Stoga socijalni radnici trebaju biti svjesni ne samo različitih kulturalnih obilježja, već i toga kakve učinke njihovo ukrštavanje ima na društveni položaj i pogled na svijet (a onda i korisnike i probleme s kojima dolaze). Nakon takve cjelovite kulturalne samosvijesti, stručnjaci mogu procijeniti usklađenost profesionalnih i osobnih vrijednosti, kvalitete odnosa koje pojedinac razvija prema ostalim ljudima različitih kulturalnih obilježja. Nadalje, kulturalno kompetentan socijalni radnik je onaj koji je svjestan značaja i utjecaja vlastite kulturalne pripadnosti, odnosi se ravnopravno prema drugima poštujući vrijednost i dostojanstvo svakog pojedinca i uči nove ili mijenja vlastite obrasce ponašanja i ophođenja u kulturalno različitom kontekstu (NASW, 2001.).

Na području **profesionalnog**, kulturalnu kompetentnost čine znanja, vještine i aktivnosti stručnjaka u organizacijskom i širem društvenom okruženju koja su namijenjena adekvatnom odnosu prema kulturalno različitim pojedincima i grupama (NASW, 2001.). To znači da će tijekom svoje profesionalizacije, kulturalno kompetentan stručnjak:

1. Imati stečena i stalno usvajati nova **znanja** o kulturalnim specifičnostima određenih grupa i pojedinaca (npr. tradicijama, jeziku, povijesti, vrijednostima, oblicima društvenog funkcioniranja i kulturalnim artefaktima) te razumjeti njihov značaj. Tome treba dodati i društvene formalne i neformalne organizacije koje predstavljaju izvor različitih resursa članovima neke kulture (Ha Kwong, 2009.). Čini se da u domaćoj praksi, ne samo da manjka znanja o kulturalnim specifičnostima (npr. pripadnika romske, albanske i drugih manjina), nego neke kulturalne grupe kao da su nevidljive (npr. kineska nacionalna manjina).
2. Razvijati **vještine** da provodi intervencije adekvatno kulturalnim specifičnostima korisnika. Wing Sue (2006.) u ovoj domeni posebno ističe adekvatne komunikacijske vještine te predviđanje utjecaja pomagačkog stila na korisnike s obzirom na njihova obilježja. Primjerice, u kontekstu kliničke prakse tijekom razvoja pomažućeg procesa način uspostave terapijskog odnosa treba usporediti s načinom na koji se inače uspostavljaju društveni odnosi u nekoj kulturi, procijeniti neke fenomene u okviru kulturnih odrednica (primjerice, je li za neke kulture prihvaćeno da nakon smrti bliske osobe pojedinac čuje njezin glas), u procjeni uzeti u obzir obilježja kulturne zajednice, ako je ona od značaja za pojedinca te vidjeti doživljavaju li korisnici neki problem kao psihosocijalni, psihički ili duhovni (Ha Kwong, 2009.).
3. Utjecati na **organizacijski kontekst** u kojem djeluje da bude pristupačan različitim korisnicima (primjerice, rješavanje jezičnih barijera ili poticanje multikulturalnog pristupa zapošljavanju). Primjerice, kod nas se članovi nekih etničkih grupa suočavaju s ozbiljnim poteškoćama u razumijevanju i ostvarivanju njihovih prava, bilo zbog jezičnih barijera, unificiranih procedura, nemogućnosti čitanja ili nekorištenja suvremene tehnologije.
4. Utjecati **na profesionalnu zajednicu** na način da se zalaže za stalno educiranje stručnjaka o kulturalnim odrednicama i adekvatnom pristupu. To može značiti izmjene u postojećim uslugama ili uvođenje novih. U domaćem profesionalnom socijalnom radu ovih sadržaja nedostaje u formalnom ili neformalnom

obrazovanju, ali isto tako nedostaje posebno razvijene prakse prilagođene kulturalnim specifičnostima.

5. Utjecati na **šire društveno okruženje** promovirajući kulturalno kompetentan pristup i izvan svoje profesije. Ovaj aspekt uključuje i pristup imanentan kritičkoj teoriji u socijalnom radu prema kojoj socijalni radnici trebaju kritički promišljati utjecaje politika na korisnike zagovarajući ravnopravan društveni položaj za sve kulturalne grupe. Na našim prostorima, to se odnosi na socijalnu politiku koja stvara kontekst djelovanja socijalnih radnika, ali i na druge političke sustave u koje socijalni radnici možda nisu izravno uključeni, što može imati posebno negativne implikacije na položaj nekih društvenih grupa (primjerice, politika zapošljavanja ili izborna politika i posebno reguliranje zastupanja etničkih manjina u vladajućim tijelima)

Čini se, međutim, da kritička orijentacija prema kulturalnoj kompetentnosti može u nekoj mjeri biti redukcionistička prema terminu. Naime, ukoliko se pojam usko poveže s odnosima moći, postoji mogućnost da se fokus više stavi (i na taj način termin kulture poistovjeti) na kulturu manjinske grupe. Pritom se mogu ispustiti funkcionalistički elementi kulturnog određenja kod svih korisnika, pa i onih koji pripadaju »dominantnoj« kulturi. Primjerice, kod nas će se u smislu kulturalnih različitosti u prvi mah pomisliti na manjinske etničke grupe u posebno nepovoljnom položaju (npr. srpska ili romska) te to može skrenuti pozornost s nekih sasvim »uobičajenih« obilježja (poput lokalne i regionalne pripadnosti, generacijskih obilježja, spolnih obilježja...). Zbog toga se može dogoditi da se neke vrlo značajne kulturalne značajke previde, kao što se događa u praksi udomljavanja sta-

rijih ljudi iz južnih u sjevernim hrvatskim krajevima. Na taj su redukcionizam upozorili Kumas-Tan i sur. (2007.) koji su analizirali različite instrumente o čemu će biti riječi u sljedećem poglavlju.

Nastala iz ovih različitih komponenti, kulturalna kompetentnost se prema Wing Sue (2006.) odražava u nekoliko područja: a) u području **individualnog rada**: jačanje kulturalne kompetentnosti na ovoj razini gdje se spaja osobno i profesionalno može se postići kroz »umrežavanje sa zajednicom«, tj. s različitim elementima korisnikove kulture ili ulaza u čitavu njegovu zajednicu (Ha Kwong, 2009.); b) **na razini profesije**: primjerice, mogli bismo polemizirati je li dominantno znanje u socijalnom radu danas proizašlo iz uskog kulturalnog kruga sjevernoameričke i europske tradicije posredstvom engleskog jezika i koje bi nove dimenzije socijalni rad dobio kada bi se integrirala, primjerice, tradicija južnoameričkog, afričkog ili azijskog kontinenta; c) **na razini organizacija** u kojima socijalni radnici djeluju, a koje su često monokulturne i po pristupu kao i zaposlenom kadru te d) **na razini društvenog konteksta** u kojem i socijalni radnici i korisnici žive.

### Operacionalizacija kulturalne kompetentnosti: indikatori i mjerni instrumenti

Nakon određenja kulturalne kompetentnosti poduzimani su naponi prema razvijanju indikatora i mjernih instrumenata za kulturalnu kompetentnost. Čini se da posebice ovu razinu treba uzeti s rezervom imajući na umu specifični kontekst u kojima ih autori razvijaju. Tako je sljedeći korak NASW-a nakon određenja standarda kulturalno kompetentne prakse išao prema detaljnoj razradi indikatora za svaki od standarda (NASW, 2001.). Korist od takve razrade pronađena je na nekoliko razina:

na profesionalnoj razini jasnije se određuje kvaliteta pruženih usluga i moguće ju je lakše evaluirati, korisnici znaju što mogu očekivati od socijalnih radnika, a na koncu i samim socijalnim radnicima je jasnije na kojim sve razinama ostvaruju kulturalnu kompetentnost.

Prema detaljnoj listi indikatora NASW-a (2007.), težište za ostvarivanje standarda kulturalno kompetentne prakse je na socijalnim radnicima. Navodimo tek neke primjere indikatora u različitim područjima kulturalne kompetentnosti:

- u području samosvjesnosti, socijalni radnici će, primjerice, procijeniti kako je nedostatak znanja o različitim kulturama utjecao na pojavu vlastitih stavova i ponašanja, u supervizijskom procesu razvijati samosvjesnost, osvještavati, uslijed djelovanja osobnih činitelja, vlastita ograničenja u pružanju usluga te ako je potrebno, upućivati korisnike na druge pružatelje usluga

- u području stjecanja znanja, socijalni radnici će imati znanja o socijalnoj pravdi i ljudskim pravima, povijesnom kontekstu u kojem se pojavljuju neke kulture, poznavati odnose moći u zajednicama i institucijama

- u području vještina će usavršavati svoje komunikacijske vještine prema korisnicima, uspostavljati suradnju s prevoditeljima i tumačima

- u području profesionalnog konteksta zagovarat će usavršavanje socijalnih radnika, integriranje standarda kulturalno kompetentne prakse na svim razinama obrazovanja, prepoznati ograničenja ponuđenih teorijskih ideja koje ne integriraju kulturalne specifičnosti

- u organizacijskom kontekstu, socijalni radnici će zagovarati zapošljavanje osoba različite kulturalne pripadnosti, promicati jezičnu dostupnost usluga za sve korisnike

- u širem društvenom kontekstu, zagovarat će mjere politike koje respektiraju pojedince različitog društvenog statusa na

temelju kulturalne pripadnosti, prenosi ti ostalim profesijama važnost kulturalne kompetentnosti.

Nakon ovakvih zahtjeva na socijalne radnike kojima se NASW obraća kao pojedincima, ponegdje, ali u znatno manjoj mjeri, određuju se indikatori za kulturalno kompetentne organizacije prenoseći na njihov dio odgovornosti (Simmons i sur., 2008.). Ti se indikatori prije svega odnose na organizacijsku politiku zapošljavanja, radnu atmosferu i uklanjanje komunikacijskih barijera što promiče različitost osoblja i korisnika.

U okviru operacionalizacije profesionalnih indikatora razvijani su instrumenti za procjenu kulturalne kompetentnosti. Međutim, neke daljnje analize pokazale su da oni ne pokrivaju čitav sadržaj konstrukta. Kumas Tan i sur. (2007.) zaključili su da je u 10 najčešće korištenih instrumenata pojam kulture sveden na pitanje etničke i rasne pripadnosti, zanemarujući druge osnove kulturalne pripadnosti. Također, uglavnom se odnose prema »kulturi« kao kulturi manjine. Primjerice, kroz sintagmu **etničke različitosti** podrazumijeva se jedna etnička pripadnost kao norma od koje su ostale različite. Konačno, prema dimenzijama kulturalne kompetentnosti, uglavnom se ispuštaju komponente samosvjesnosti te ostavlja dimenzija znanja i informiranosti.

Krentzman i Townsed (2008.) su u nedostatku instrumenata kulturalne kompetentnosti u socijalnom radu analizirali prikladnost 19 instrumenata iz različitih profesionalnih konteksta za profesiju socijalnog rada. Njih 4 su pronašli pogodnima: Inventar multikulturalnog savjetovanja (*Multicultural Counseling Inventory*, autori Sodowsky i sur. iz 1994.) s 4 subskele za procjenu znanja, vještine, osobne svijesti i odnosa klijenta i savjetovatelja; Skala multikulturalnog znanja i svijesti (*Multicultural Counseling Knowledge and Awa-*



*reness Scale*, autori Ponterotto, Gretchen, Utsey, Rieger i Austina iz 2002.) za koju kao prednost navode čestice koje dovode kulturalnu kompetentnost u vezu sa socijalnom pravdom; Procjenu vještina etničke kompetentnosti (*Ethnic Competency Skills Assessment*, autor Ho iz 1992.) u kojoj se zauzima ekološki pristup i teorija etničkog identiteta te uključuje rasizam, diskriminaciju i nejednakost i Miville-Guzmanova skala univerzalnosti i različitosti (*Miville-Guzman Universality-Diversity Scale*, autori Miville i Guzman iz 1992.) koja se temelji na modelu orijentacije univerzalnost-različitost i mjeri sposobnost toleriranja sličnosti i razlika između pojedinca i drugih ljudi.

Njima su Boyle i Springer (2001.) dodali Revidirani inventar kros-kulturalnog savjetovanja (*The Cross Cultural Counseling Inventory-Revised*, autori LaFromboise, Coleman i Hernandez iz 1991.) koji pokriva procjenu svijesti i vjerovanja, znanja i vještine pomagača.

S obzirom da predloženi instrumenti nisu napravljeni u kontekstu socijalnog rada, Boyle i Springer (2001.) napominju da, kada bi se razvijale skale kulturalne kompetentnosti u okviru socijalnog rada, posebno treba voditi računa o sadržajnoj i jezičnoj prilagođenosti različitim sudionicima, ali i uvažavati različit organizacijski kontekst u kojem socijalni radnici djeluju i intervencije koje u okviru toga pružaju. Naime, predloženi instrumenti prikladni su u edukativnom ili kliničkom kontekstu, ali nedostaju instrumenti za procjenu kulturalne kompetentnosti u ostalim područjima djelovanja socijalnih radnika.

Kako je navedeno, velik dio znanja baštini se iz područja SAD-a čija iskustva mogu urti put prema sve detaljnijoj konkretizaciji kulturalne kompetentnosti. Međutim, ukoliko na našim prostorima želimo konceptualno i operativno razraditi kulturalnu kom-

petentnost, valjalo bi prije svega otvoriti profesionalni dijalog o tome kako socijalni radnici i korisnici procjenjuju utjecaje i značaj kulturalnih obilježja. Nakon toga, valjalo bi odrediti koja su to područja i dimenzije kulturalne kompetentnosti, nakon čega se tek mogu određivati standardi i indikatori kulturalno kompetentne prakse. Pritom, treba napomenuti da se »kultura« kao termin shvati u cjelovitom opsegu, ne svodeći ga, primjerice, na etnicitet i ne poistovjećujući multikulturalni pristup kao pristup rada samo s manjinskim skupinama u društvu.

### Doprinos obrazovanja socijalnih radnika kulturalnoj kompetentnosti

Kulturalna kompetentnost neodvojiva je od procesa obrazovanja socijalnih radnika jer ona ne proizlazi samo iz osobnih iskustava i svijesti, već se razvija tijekom profesionalnog razvoja. Na ovu se komponentu u ranije spomenutim Globalnim standardima za obrazovanje socijalnih radnika osvrnuo i IASSW (2004.) s preporukama da se jednako posveti pažnja integriranju sadržaja za razumijevanje kulturalne različitosti, stjecanju praktičnih iskustava, ali i razvijanju samosvijesti studenata o njihovom kulturalnom identitetu i mogućim implikacijama na budući stručan rad. Dodatno postavljaju odgovornost na škole socijalnog rada da vode računa da se kroz sustav obrazovanja ne prihvaćaju i reproduciraju predrasude i diskriminatorna ponašanja.

Kada se pristupa multikulturalnom obrazovanju, dvije komponente su važne: kulturalna senzibilnost, koja se tiče razvoja osobnog odnosa prema kulturalnim odrednicama, i specifično kulturalno znanje (Yee Lee i Green, 2003.). S obzirom na zastupljenost obje komponente, autori razlikuju **etnocentričku poziciju**, gdje se u nastavnom procesu ne potiče niti jedna komponenta; **poziciju informiranosti**,

prema kojoj se stječu znanja, ali ne razvija osobna senzibiliziranost; **pozicija zna-  
tiželjnosti** u kojoj se razvija senzibilitet, ali bez usvajanja specifičnih znanja; te **pozicija refleksivnosti** gdje se integriraju i znanja i senzibilitet. Pritom, razlikuju se dvije nijanse osobnog samoosvještavanja: **reflektivnost** koja se odnosi na promišljanje relevantnih i oblikujućih iskustava te **refleksivnost** koja je na meta razini i odnosi se na osvještavanje vlastite svjesnosti o nečemu (Hoshmand, 1994., prema Yee-Lee i Green, 2003.). Kako su promjena i procesi na osobnoj razini od izuzetne važnosti za razvoj kulturalne kompetentnosti, transformativno obrazovanje pokazalo se pogodnim pristupom (Yee-Lee i Green, 2003.). Njime se potiče tzv. refleksivni diskurs kroz koji studenti sami kritički procjenjuju vlastite ustaljene pretpostavke, a zadatak nastavnika je pritom pokrenuti različitim tehnikama takve nastavne procese i stvoriti za to podržavajuću atmosferu (Blunt, 2007.). Klasičan pristup obrazovanju, temeljen na predavanjima, pritom neće biti dovoljan. Neke teme, osobito ako je riječ o dovođenju u vezu kulture s diskriminacijskim pojavama u društvu, kod studenata mogu stvoriti otpor, bilo da su u kulturi koja je time pogođena ili žive u dominantnoj kulturi (Abrams i Moio, 2009.). Kako je važno sadržaje prorađivati, presudna je fleksibilnost nastavnika koji će poticati atmosferu za takav dijalog.

Za ovako, možemo reći, zahtjevan zadatak koji ide iznad usvajanja znanja i vještina na poticanje osobnog rezoniranja i promjene, korisnim se pokazao širok dijapazon tehnika koje je moguće koristiti. Osim onih uobičajenih u obrazovanju, poput predavanja, diskusijskih grupa, analize pojedinačnih slučajeva, korištenja video sadržaja, analize medijskih sadržaja, za ove su sadržaje specifično razvijane i neke druge tehnike.

Coivin-Burque, Zugazaga i Davis-Maye (2007.) izvještavaju o tzv. SOAP modelu (*Self and Other Awareness Project*) čiji je cilj bio jačanje motivacije studenata za bavljenjem ovim temama, istraživanje vlastitog identiteta i stjecanje specifičnih znanja i vještina. Rad se organizira u malim grupama sa skupom različitih tehnika: od dovođenja gostiju, analize novinskih članaka, samoprocjene, diskusija u manjim i većim grupama, igranja uloga, do zadataka u kojima treba zauzeti nečiju perspektivu (eng. *lensperson assignments*), pokušati uočiti svijet iz kuta neke osobe koja pripada određenom kulturalnom krugu.

Drugi pristupi mogu biti na izravnom terenskom radu gdje studenti direktno susreću članove kulturalne zajednice. Tesoriero (2006.) tako opisuje RUHSA program unutar kojeg je grupa studenata boravila u ruralnoj Indiji te kako su prolazili u osobnom razvoju proces od etnocentričnosti (orijentiranosti na vlastitu i zatvaranje od druge kulture) do etno-relacijske faze u kojoj se otvaraju i uspostavljaju dijalog. De Anda (2007.) sugerira nekoliko tehnika specifično namijenjenih za ovu tematiku: pisanje kulturalne biografije kroz koju studenti kronološki opisuju utjecaje kulturalne pripadnosti u njihovom životu; vođenje etnografskog intervjua gdje se uz brojanje kulturalnih obilježja, traže i njihova značenja; analiza ponašanja studenata različitog kulturalnog nasljeđa; pisanje priča u ja-formi iz perspektive člana neke kulture. Kroz analizu kulturalnih biografija, Bender, Negi i Fowler (2010.) zaključili su da bi studenti pišući o svojoj kulturalnoj pripadnosti, prikazivali ju u kontekstu manjinske, odnosno dominantne kulture, iskazivali katkad neusklađenost kako ih društvo doživljava u odnosu na njihov doživljaj sebe, prikazali osobna iskustva gdje su se suočili bilo s diskriminirajućim reakcijama ili s druge strane, privilegiranim položajem u društvu

te prepoznavali u svojima, utjecaje iskustva njihovih roditelja i daljnjih predaka.

Koje god tehnike i pristupi bili korišteni, važno je nekoliko napomena u obrazovnom procesu imati na umu: na sadržajnoj razini je bitno da se neke kulture ne izgube, što se može dogoditi upravo s dominantnim kulturama u nekom društvu (Petrovich i Lowe, 2005.). Tako će primjerice u SAD-u često biti obuhvaćene manjinske kulturne zajednice, ali razgovor o kulturnim obilježjima bijele rase izostaje. S druge strane, de Anda (2007.) napominje da je važno i da se ne pojednostavljaju ili unificiraju obilježja jedne kulturne zajednice kao da unutar nje nema slojevitosti i različitih kulturnih identiteta. U obrazovnom procesu je važno da dijalog bude i o obilježjima koje studenti dijele, a ne samo o onome što ih čini drugačijima, da nastavnici budu svjesni kako odnosom prema studentima pružaju primjer odnosa s korisnicima te studentima trebaju osigurati sigurno podržavajuće okruženje (Petrovich i Lowe, 2005.).

Na temelju vanjskih iskustava, i u našem kontekstu je potrebno aktivno razmisliti o uvođenju i organizaciji nastavnih sadržaja o kulturalnim dimenzijama te ih integrirati kroz svako područje socijalnog rada. Osim znanja i vještina te stjecanja izravnih praktičnih kontakata s različitim korisnicima, posebnu pozornost treba obratiti na promišljanje i razvijanje osobnog odnosa studenata prema kulturalnim odrednicama. Kako bi takav proces bio moguć, potrebne su organizacijske pretpostavke, poput organiziranja grupa prikladne veličine, uvođenje potrebne tehnologije za rad, ali i razviti kvalitetan i podržavajući odnos nastavnika. Da bi se takav odnos postigao, važno je anticipirati moguće otpore studenata prema određenim sadržajima. Tome bi svakako doprinijelo i da sami nastavnici kritički promisle o svom odnosu prema vlastitim i tuđim kulturalnim obilježjima s

obzirom da je, podsjetimo, kulturalna kompetentnost rezultat kako profesionalnih, tako i osobnih činitelja. Možemo reći da u dosadašnjim izmjenama u obrazovanju socijalnih radnika takav prostor postoji jer se sve više unose takvi načini rada koji potiču refleksivnost i reflektivnost studenata. Ono što uz ovakvu formu nedostaje je integriranje sadržaja o multikulturalizmu kojih gotovo da ni nema u dosadašnjem programu. Osim formalnog, dodatni prostor i daljnje usavršavanje postoji na neformalnoj razini obrazovanja koje sve više postaje neizostavni dio cjelovite prakse.

### **POSEBNOST MULTIKULTURALNE PRAKSE I RADA U ZAJEDNICI**

Kao što smo ranije istaknuli, područje multikulturalizma snažno je povezano s potrebom razvoja svojevrstne interkulturalne osjetljivosti te odgovarajuće kulturalno osjetljive prakse. Razvoju takve prakse osobito može doprinijeti rad u zajednici kao jedno od područja socijalnog rada. U tom se području posebno vodi računa o ekonomskim, socijalnim, političkim, rod-  
nim i brojnim drugim specifičnostima s kojima pripadnici različitih kultura i zajednica ulaze u pomagački proces. Tijekom nekoliko posljednjih desetljeća unutar područja rada u zajednici snažno se ističe povezanost multikulturalizma te prakse i teorije osnaživanja. Na temelju toga, razvijeni su brojni principi multikulturalnog rada koji se prema mišljenju Gutierrez-a i sur. (2005.) mogu koristiti kako bi se razvili procesi intervencija te odredili željeni ciljevi. Također, isti autori smatraju da se ovi principi mogu iskoristiti kao uputa za praksu na području osnaživanja klijenata osobito u siromašnim zajednicama te za promoviranje pozitivnih multikulturalnih interakcija kako unutar tako i između ra-

zličitih skupina. Principi su zasnovani na perspektivi osnaživanja koja koristi snage, perspektive i interese članova zajednice usmjerene postizanju socijalne pravednosti. Principe navodimo u nastavku.

Kao što je vidljivo, iz nekoliko se navedenih principa eksplicitno ističe važnost perspektive zajednice te uloga stručnjaka za rad u zajednici u provođenju multikulturalnog rada. Članovi zajednice, bez obzira radi li se o pripadnicima manjinskih ili drugih kulturalno različitih zajednica, nerijetko su suočeni s odnosima koji ih dovode u neravnopravni položaj te se putem intervencija na razini zajednice lakše mogu postići značajne i održive promjene. Različiti modeli i teorijski doprinosi konceptu razvoja zajednica omogućavaju danas da se u pristupanju radu na razini za-

jednice ne izgubi iz vida niti jedan važniji aspekt utjecanja. Pri tome osobito važan aspekt koji treba uzeti u obzir moguće je naći u tome da je praksa rada u zajednici zasnovana na vrijednostima demokratskih procesa, građanske participacije, grupnog određenja, osnaživanja, multikulturalizma i razvoja vodstva u zajednici (Weil, 1994.). U podlozi rada u zajednici nalazi se svojevrsna ideja demokratske revitalizacije koja se obično operacionalizira kroz neki od procesa poznatih pod nazivima: razvoj, organiziranje, planiranje i progresivna promjena. Ovi procesi ujedno čine i okosnicu razmatranja različitih pristupa i modela u radu u zajednici. Među brojnim mogućim određenjima razvoja zajednice kao procesa može se navesti npr. stajalište koje iznose Green i Haines (2002.:8), a prema kojem je

#### Okvir 1.

##### *Principi multikulturalne prakse*

- Multikulturalna praksa treba biti fleksibilna u razmatranju dinamičkih promjena i procesa koji se tiču budućnosti.
- Multikulturalna praksa zahtijeva osobnu refleksiju i volju praktičara da poduzme akcije na svim razinama, od interpersonalnih do društvenih.
- Multikulturalna praksa traži fleksibilnost od praktičara i razumijevanje teorije te kako teoriju primijeniti u praksi na svim razinama društvene intervencije. Ona također zahtijeva sposobnost kombiniranja praktičnih modela na različitim razinama u konzistentne i koherentne planove intervencija.
- Multikulturalna praksa traži sposobnost organiziranja i vođenja grupa kako bi one postigle promjenu.
- Multikulturalna praksa ovisi o uključenosti perspektive zajednice u procjenjivanju problema i resursa.
- Multikulturalni praktičari moraju biti svjesni povijesnog konteksta koncepata i metoda koje koriste te kako pretpostavke koje se nalaze u pozadini tih koncepata i metoda mogu utjecati na njihovu adekvatnost.
- Multikulturalna praksa može se poboljšati širim osposobljavanjem praktičara socijalnog rada za provođenje odgovarajućih istraživanja te interpretiranje istraživačkih nalaza.
- Multikulturalna praksa prepoznaje važnost jezika i koncepata koji se koriste u instrumentima za procjenu te različitim intervencijskim alatima.
- Multikulturalna praksa zahtijeva konzistentno korištenje i operacionalizaciju konstrukata koji unapređuju spoznajnu osnovu.
- Multikulturalna praksa može se unaprijediti na svim razinama putem uključivanja stručnjaka za rad u zajednici.

Izvor: Gutierrez i sur., 2005.

to »planirani napor na izgradnji resursa koji povećavaju kapacitet stanovnika da poboljšaju svoju vlastitu kvalitetu života«. Organiziranje zajednice pak predstavlja proces kojim treba postići tri povezana cilja: a) rješenje problema s kojima se ljudi suočavaju bilo individualno ili kolektivno, b) izgradnju trajnih, demokratski kontroliranih organizacija koje imaju trajni kapacitet za rješavanje problema te c) osnaživanje pojedinaca i zajednica ili kvartova kojima oni pripadaju. Pri tome se, po mišljenju Rubin i Rubin (2005.), među glavnim vještinama organiziranja zajednice mogu navesti: razumijevanje vrijednosti modela demokratskog osnaživanja, učenje o problemima i različitim pitanjima, usvajanje taktika političke i društvene mobilizacije, vještine organiziranja, izgradnja održivih organizacija, podučavanje o taktikama za socijalnu akciju itd. Planiranje u zajednici sastavni je dio rada u zajednici, a jednu od najranijih i veoma korisnih određenja ovog koncepta dao je Stumpf (1965.) ističući kako se »planiranje u zajednici zasniva na istraživanju te predstavlja proces putem kojeg građani nastoje postići konsenzus o poželjnoj okolini u kojoj žive te o aktivnostima kojima će to postići«. Buck (1977.) smatra da socijalno planiranje u zajednici može pridonijeti ispunjenju nekih od funkcija kao što su: a) posredovanje informacija, poticanje kooperacije i uspostava koordinacije između različitih socijalno-političkih ustanova i organizacija; mobiliziranje neiskorištenih rezervnih sredstava, korekcija neuspješnih postupaka i mjera (**koordinacija socijalnih službi**), b) poticanje osnivanja grupa za samopomoć pogođenih te građanskih inicijativa; suradnja s postojećim grupama i inicijativama u smislu »obrazovanja odraslih« (**mobilizacija samopomoći**), c) ciljani rad s problemskim grupama u dezintegriranim i socijalno deprivilegiranim stambenim područjima (npr. nezaposlena mladež, obitelji

s mnogo djece, stari, izbjeglice i prognanici itd.) (**rad s marginalnim grupama u zajednici**) i d) osposobljavanje stanovništva pogođenog mjerama prestrukturiranja radi artikuliranja njihovih zahtjeva i potreba kao i suodlučivanje kod planiranja (**upućivanje na participaciju**).

Progresivnu promjenu možemo odrediti kao svojevrsnu akciju poduzetu od strane grupa s ciljem utjecanja na pozitivnu socijalnu, ekonomsku ili političku promjenu. Pri tome socijalna promjena uključuje modele političke i socijalne akcije, pluralizam i participaciju, razvoj vodstva, stvaranje koalicija te uključivanje u socijalne pokrete (Weil, 1994.). Putem svih ovih procesa (razvoja zajednice, organiziranja zajednice, planiranja u zajednici i progresivne promjene) pripadnicima kulturalno različitih skupina društva omogućava se unapređivanje njihovih znanja i razvijanje svojevrsnih »lokalnih« vještina koje su nužne za opstanak i kvalitetan život s pripadnicima dominantne kulture, nadalje unapređivanje njihovih veza sa susjedstvom kao i poticanje šireg razvoja i uloge organizacija civilnog društva koje za pripadnike kulturalno različitih skupina mogu biti od osobite važnosti.

### Doprinos istraživanja razvoju multikulturalnog rada u zajednici

U razmatranju povezanosti rada u zajednici s područjem multikulturalnog rada treba svakako uzeti u razmatranje i moguću važnu ulogu istraživanja u zajednici kao i različite praktične projekte koji su se tijekom vremena pokazali korisnima ili uspješnima. Što se tiče istraživačkih strategija u zajednici, na području multikulturalnosti osobito mogu biti korisna sudjelujuća istraživanja kvalitativnog tipa budući da posjeduju potencijal za postizanje »kritične razlike« (Gutierrez i sur., 2005.) u životu obespravljenih zajednica. Istraživanja ute-

meljena u zajednici usmjerena su na rad s pojedincima i zajednicama, osobito onima koji su zapostavljeni i kojima treba omogućiti da se njihov glas čuje te da mogu imati utjecaj na okolnosti važne za njihov život. Osobito koristan oblik takvih istraživanja predstavlja sudjelujuće akcijsko istraživanje kojim se nastoji osnažiti članove zajednice tijekom istraživačkog procesa putem znanja i vještina koja stječu sudjelujući u istraživačkom procesu. Pored toga, kroz sudjelujuća akcijska istraživanja razmatraju se, među ostalim, različita važna pitanja za pripadnike kulturalno različitih grupa kao što je to pitanje korištenja moći u zajednici. Također, i ostali tipovi istraživanja koji se oslanjaju bilo na primarne ili sekundarne podatke mogu biti korisni u razmatranju položaja kulturalno različitih skupina i pojedinaca u zajednici. U tom smislu korisna su različita anketna istraživanja, fokusne grupe, intervjui s ključnim osobama, promatranje ili forumi u zajednici. Korištenjem tih metoda, istraživač može puno naučiti o percepciji koju pripadnici različitih kultura imaju o problemima ili može provesti dubinsko istraživanje o mogućim uzrocima problema. Ono što je od osobite važnosti u odabiru istraživačke strategije jest da istraživanje ne služi samo prikupljanju podataka već da bude koliko je god moguće u stanju da prikupljeni podaci utječu na promjenu uvjeta u kojima sudionici istraživanja žive. Od ranije pripremljenih i korištenih instrumenata prilagođenih za studije u zajednici mogu se spomenuti npr. anketni upitnik kojeg su izradili Eng i Parker (1994.) a koji uključuje ukupno šest dimenzija i to: razinu sudjelovanja među članovima zajednice, predanost članova zajednice njihovoj zajednici vidljive kroz volontiranje i održavanje zajednice, sposobnost upravljanja sukobima, upravljanje odnosima sa širim društvom, sposobnost artikuliranja vlastitih zahtjeva te samosvi-

jest i jasnoću u definiranju situacija. Pored njega, vrijedi spomenuti i instrument za procjenu sposobnosti zajednice koji su razvili McKnight i Kretzman (1993.), a poznat je pod nazivom »mapiranje resursa« (eng. *asset mapping*).

Provođenje sudjelujućih istraživanja zahtijeva od istraživača vještine kao što su poznavanje interpersonalne komunikacije te posjedovanje kulturalne osjetljivosti nužne za rad osobito s pripadnicima socijalno i ekonomski marginaliziranih grupa. Ove su vještine često također važne i za odnose s drugim sudionicima u istraživanju kao što su većinski stanovnici zajednice, lokalni politički predstavnici, predstavnici različitih organizacija koje djeluju u zajednici i mnogi drugi.

### **Budućnost multikulturalnog rada u zajednici**

Kao što je već istaknuto, multikulturalni rad u zajednici može se odnositi kako na pojedince tako i na cijele zajednice. Radom s pojedincima nastoji se utjecati na njihov bolji položaj u zajednici različitim intervencijama kao što je savjetovanje, vođenje, osnaživanje i dr. Intervencije u zajednici između ostalog trebaju pridonijeti razvoju demokratskog dijaloga, javnih konzultacija i transparentnih oblika planiranja i rješavanja problema. Mogući putovi za to su npr. javne rasprave (forumi) u zajednici kao i provođenje različitih projekata koji, primjerice, mogu biti usmjereni razvoju različitih oblika alternativnih usluga u zajednici namijenjenih pripadnicima kulturalno različitih skupina. Multikulturalno organiziranje i razvoj mora se zasnivati na uvažavanju doprinosa različitih društvenih grupa, tj. mora uvažavati i poticati pluralizam. Međutim, ono se ne treba zadovoljiti samo uvođenjem pluralizma kao priznatog načela, već treba pridonositi otklanjanju svih oblika

socijalne nepravde ili nasilja nad pripadnicima specifičnih kulturnih grupa. U tom smislu, budući napori na planu uvođenja multikulturalnog djelovanja trebali bi kao svoj sastavni dio imati problematiziranje strukturnih nejednakosti u društvu s krajnjim ciljem njihovog dugoročnog otklanjanja. Kako ističu Gutierrez i Nagda (1996.) »strukturne nejednakosti su odgovorne za jačanje etničkih granica kada grupe razvijaju kulturu koja je u suprotnosti s ugnjetavačkim snagama. Sve dok te nejednakosti nisu uklonjene, etnička kompetencija neće biti u mogućnosti izgraditi mostove između kulturalnih barijera. Zbog toga multikulturalna perspektiva prepoznaje vrijednosti kulturalne različitosti dok nastoji razgraditi strukture nejednakosti«. Budući da multikulturalni rad u zajednici nije povezan s nekom specifičnom perspektivom rada u zajednici (iako treba istaknuti da se u praksi pojedine perspektive, poput već spominjanog osnaživanja, koriste češće od ostalih), u planiranju budućeg rada u zajednici treba voditi računa da se on zasniva na kvalitetnoj analizi stvarnih potreba klijenata/korisnika, njihovih snaga i resursa koje imaju (Bradshaw i sur., 1994.). Pri tome će socijalni radnici koji će se baviti multikulturalnim radom morati usvojiti vještine razvoja kulturalne kompetencije kako bi mogli razumjeti drugačije poglede na svijet i načine rješavanja problema, različite načine života uključujući povijesno nasljeđe, vrijednosti i etiku pripadnika drugih kultura. Buduće djelovanje socijalnih radnika u Hrvatskoj u području multikulturalnog rada, kao što to pokazuju primjeri drugih zemalja koje su značajno više zasićene kulturnim razlikama, bit će usmjereno pomoći da pripadnici različitih kultura savladaju kulturne zapreke i ostvare uspješnu suradnju s dominantnom kulturom. Socijalni radnik kao pomagač, suradnik, aktivist, osposobitelj ili stručnjak u nekoj drugoj ulozi treba biti u

mogućnosti stvoriti odnos suradnje i kvalitetno doprinijeti rješavanju mogućih problema. Poseban izazov za socijalni rad u Hrvatskoj predstavljat će buduće pridruživanje Europskoj uniji te posljedice koje će taj proces donijeti sa sobom. Profesionalna praksa bit će sve više pod utjecajem potrebe za prilagodbom na »nove« korisnike čija prava i potrebe neće obilježavati samo njihova specifična socio-ekonomska situacija već i različita kulturalna pripadnost. Suvremeni standardi na planu zaštite ljudskih prava, dosegnutih principa socijalne pravde kao i postavljeni visoki zahtjevi profesionalnog postupanja od socijalnih će radnika tražiti preispitivanje uobičajenih metoda i metodologije rada. U tome će osobito važno mjesto imati kako buduća organizacija socijalnih službi tako i ukupno provođenja socijalnog rada koji još uvijek obilježava dominantno upravno-administrativni koncept. Intervenciju na razini zajednice kao moguću snažan doprinos multikulturalizmu u socijalnom radu unutar takvog koncepta gotovo da nije moguće provesti.

## ZAKLJUČAK

Multikulturalizam i multikulturalno djelovanje unutar socijalnog rada područje je za koje se može očekivati da će zaokupljati pažnju stručnjaka narednih godina, a prema dosadašnjim pokazateljima ono se može svrstati u jedno od najzanimljivijih pitanja za profesiju u 21. stoljeću. Još je relativno davne 1984. godine Gallegos istaknuo kako je »socijalni radnik koji ne posjeduje vještine, stavove i znanje za uspješan rad u različitim kulturalnim uvjetima nekompetentan«, a početkom 21. stoljeća američko vijeće za obrazovanje u socijalnom radu takav stav na neki način osnažuje ističući da jedan od ciljeva obrazovanja za socijalni rad uključuje »pripremanje socijalnih radnika da djeluju bez diskriminacije, s pošto-

vanjem te sa znanjem i vještinama koje se odnose na klijentovu dob, klasu, boju kože, kulturu, invaliditet, etnicitet, obiteljsku strukturu, rod, bračni status, nacionalno porijeklo, rasu, religiju, spol i seksualnu orijentaciju« te da diplomirani socijalni radnici moraju prikazati sposobnost djelovanja na takav način budući da je to jedan od specifičnih ciljeva profesije socijalnog rada (CSWE, 2001.:5). Još uvijek brojna otvorena i neodgovorena pitanja s ovog područja nadovezuju se na ipak relativno bogato nasljeđe koje se unutar profesije socijalnog rada stvaralo posljednjih nekoliko desetaka godina. Brojni teorijski i praktični modeli postupanja, kao i do sada razvijeni prijedlozi za planiranje nacrtu u vezi istraživanja multikulturalizma i s njima povezanih pitanja daju dobar okvir za odgovore na buduće izazove koje multikulturalno djelovanje postavlja pred socijalni rad. Za očekivati je da će se sve to pozitivno odraziti i na budući razvoj multikulturalizma u socijalnom radu u Hrvatskoj.

## LITERATURA

- Abrams, L. S., & Moio, J. A. (2009). Critical race theory and the cultural competence: Dilemma in social work education. *Journal of Social Work Education, 45*(2), 245-261. doi: 10.5175/JSWE.2009.200700109
- Barker, R. L. (Ed.). (1999). *The social work dictionary* (4th ed.). Washington, DC: NASW Press.
- Allen-Meares, P. (2007). Cultural competence: An ethical requirement. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work, 16*(3-4), 83-92. doi:10.1300/J051v16n03\_06
- Bender, K., Negi, N., & Fowler, D. N. (2010). Exploring the relationship between self-awareness and student commitment and understanding of culturally responsive social work practice. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work, 19*(1), 34-53. doi: 10.1080/15313200903531990
- Blunt, K. (2007). Social work education: Achieving transformative learning through a cultural competence model for transformative education. *Journal of Teaching in Social Work, 27*(3-4), 93-114. doi: 10.1300/J067v27n03\_07
- Boyle, D. P., & Springer, A. (2001). Toward a cultural competence measure for social work with specific populations. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work, 9*(3-4), 53-71. doi: 10.1300/J051v09n03\_03
- Bradshaw, C., Soifer, S., & Gutierrez, L. (1994). Toward a hybrid model for effective organizing in communities of color. *Journal of Community Practice, 1*(1), 25-41. doi: 10.1300/J125v01n01\_03
- Buck, G. (1977). Überlegungen zum Stellenwert von Gemeinwesenarbeit innerhalb der Kommunalen Sozialplanung. In H. Lukas, J. Mees-Jacobi, I. Schmitz & E. G. Skiba (Eds.), *Sozialpaedagogik/Sozialarbeit - Eine Einführung zur Praxis, Forschung und Theorie* (pp. 203-230). Berlin: Verlag Volker Spiess.
- Burgest, D. R. (Ed.). (1989). *Social work practice with minorities*. Metuchen, NJ: The Scarecrow Press.
- Coivin-Burque, A., Zugazaga, C. B., & Davis-Maye, D. (2007). Can cultural competence be taught? Evaluating the impact of the SOAP model. *Journal of Social Work Education, 43*(2), 223-242. doi:10.5175/JSWE.2007.200500528
- Congress, E. P. (2001). Cultural and ethical issues in working with culturally diverse patients and their families: The use of the Culturagram to promote cultural competent practice in health care settings. Article presented on International Health and Mental Health Conference in Tampere, Finland, July 2001.
- Council for Social Work Education (2001). *Educational policy and accreditation standards*. Posjećeno 1. 3. 2011. na mrežnim stranicama Vijeća za obrazovanje socijalnih radnika <http://www.cswe.org/File.aspx?id=13780>
- Dalrymple, J., & Burke, B. (1995). *Anti-oppressive practice*. Buckingham: Open University Press.
- De Anda, D. (2007). Reflections on introducing students to multicultural populations and diversity content. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work, 16*(3-4), 143-158. doi: 10.1300/J051v16n03\_12
- Devore W., & Schlesinger, E. G. (1991). *Ethnic sensitive social work practice*. New York, Macmillan.



- Dominelli, L. (1988). *Anti-racist social work*. London: Macmillan.
- Dominelli, L. (1998). Anti-oppressive practice in context. In R. Adams, L. Dominelli & M. Payne (Eds.), *Social work: Themes, issues and critical debates* (pp. 3-22). Basingstoke: Macmillan.
- Eng, E., & Parker, E. (1994). Measuring community competency and the Mississippi Delta: Interface between program evaluation and empowerment. *Health Education Quarterly*, 21(2), 199-220. doi: 10.1177/109019819402100206
- Faulkner, A., Roberts-DeGennaro, M., & Weil, M. (1994). Introduction: Diversity and development. *Journal of Community Practice*, 1(1), 1-8. doi: 10.1300/J125v01n01\_01
- Gallegos, J. S. (1984). The ethnic competence model for social work education. In B. W. White (Ed.), *Color in a white society* (pp. 1-9). Silver Spring, MD: National Association.
- Gordon, A., & Newfield, C. (Eds.). (1996). *Mapping multiculturalism*. University of Minnesota Press, Minneapolis.
- Green, G. P., & Haines, A. (2002). *Asset building & community development*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Green, J. (1982). *Cultural awareness in the human services*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Gutierrez, L., & Nagda, B. (1996). The multicultural imperative in human services organizations. In P. R. Raffoul & C. A. McNeece (Eds.), *Future issues for social work practice* (pp. 203-213). Boston: Allyn & Bacon.
- Gutierrez, L., Lewis, E. A., Nagda, B. R. A., Wernick, L., & Shore, N. (2005). Multicultural community practice strategies and intergroup empowerment. In M. Weil (Ed.), *The Handbook of Community Practice* (pp. 341-359). London: Sage Publications.
- Ha Kwong, M. (2009). Applying cultural competency in clinical practice: Findings from multicultural experts' experience. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 18(1-2), 146-165. doi: 10.1080/15313200902875000
- Healy, L. M. (2007). Universalism and cultural relativism in social work ethics. *International Social Work*, 50(1), 11-26. doi: 10.1177/0020872807071479
- International Association of Schools of Social Work (2004). *Global standards for the education and training of the social work profession*. Posjećeno 1. 3. 2011. na mrežnim stranicama International Association of Schools of Social Work [http://www.ifsw.org/cm\\_data/GlobalSocialWorkStandards2005.pdf](http://www.ifsw.org/cm_data/GlobalSocialWorkStandards2005.pdf)
- International Federation of Social Workers & International Association of Schools of Social Work (2004). *Ethics in social work, statement of principles*. Posjećeno 1. 3. 2011. na mrežnim stranicama Međunarodne federacije socijalnih radnika <http://www.ifsw.org/p38000252.html>
- Jenkins, S. (1981). *The ethnic dilemma in social services*. New York: The Free Press.
- Jenkins, S. (1988). Ethnicity: Theory base and practice links. In C. Jacobs & D. Bowles (Eds.), *Ethnicity and race: Critical concepts in social work* (pp. 140-151). Silver Spring, MD: NASW Press.
- Kandylaki, A. (2005). Social work practice in multicultural settings: A pilot study in Thrace, Greece. *South European Society and Politics*, 10(3), 433-450. doi: 10.1080/13608740500295811
- Krentzman, A. R., & Townsend, A. L. (2008). Review of multidisciplinary measures of cultural competence for use in social work education. *Journal of Social Work Education*, 44(2), 7-31. doi:10.5175/JSWE.2008.200600003
- Kumas-Tan, Z., Beagan, B., Loppie, C., MacLeod, A., & Frank, B. (2007). Measures of cultural competence: Examining hidden assumptions. *Academic Medicine*, 82(6), 548-557. doi: 10.1097/ACM.0b013e3180555a2d
- Lum, D. (2011). Cultural awareness. In D. Lum (Ed.), *Culturally competent practice: A framework for understanding diverse groups and justice issues* (pp. 136-162). Belmont: Brooks/Cole.
- McDonald, P., & Coleman, M. (1999). Deconstructing hierarchies of oppression and adopting a "multiple model" approach to anti-oppressive practice. *Social Work Education*, 1(1), 19-34. doi:10.1080/02615479911220031
- McKnight, J. L., & Kretzmann, J. P. (1993). *Building communities from the inside out: A path toward finding and mobilizing a community's assets*. Chicago: ACTA.

- National Association of Social Workers (2001). *NASW Standards for cultural competence in social work practice*. Posjećeno 15. 2. 2011. na mrežnoj stranici Nacionalnog udruženja socijalnih radnika <http://www.naswdc.org/practice/standards/NASWCulturalStandards.pdf>
- National Association of Social Workers (2003). Kulturna kompetencija u praksi socijalnog rada. *Ljetopis Studijskog centra socijalnog rada*, 10(1), 123-138.
- National Association of Social Workers (2007). *Indicators for the achievement of the NASW Standards for cultural Competence in social work practice*. Posjećeno 15. 2. 2011. na mrežnoj stranici Nacionalnog udruženja socijalnih radnika <http://www.naswdc.org/practice/standards/NASWCulturalStandardsIndicators2006.pdf>
- Palmer, N., & Kaufman, M. (2003). The ethics of informed consent: Implications for multicultural practice. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 12(1), 1-26. doi:10.1300/J051v12n01\_01
- Petrovich, A., & Lowe, M. (2005). Developing cultural competence: Student and alumni perspectives. *Journal of Teaching in Social Work*, 25(3-4), 157-176. doi: 10.1300/J067v25n03\_10
- Platt, A. M., & Cooreman, J. L. (2001). A multicultural chronology of welfare policy and social work in the United States. *Social Justice*, 28(1), 91-137.
- Potocky, M. (1997). Multicultural social work in the United States: A review and critique. *International Social Work*, 40(3), 315-326. doi:10.1177/002087289704000307
- Rubin, H. J., & Rubin, I. S. (2005). The practice of community organizing. In M. Weil (Ed.): *The Handbook of Community Practice* (pp. 189-204), London: Sage.
- Simmons, C. S., Diaz, L., Jackson, V., & Takahashi, R. (2008). NASW cultural competence indicators: A new tool for the social work profession. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 17(1), 4-20. doi:10.1080/15313200801904869
- Singh, G. (1997). *Developing critical perspectives in anti-racist and anti-oppressive theory and practice – Into the new Millennium*. Article presented on National Organisation of Practice Teachers Annual conference, University of Manchester Institute of Science and Technology, July 9-11.
- Spruill Spears, S. (2004). The impact of a cultural competency course on the racial identity of msws. *Smith College Studies in Social Work*, 74(2), 271-288. doi:10.1080/00377310409517716
- Stumpf, J. (1965). Community planning and development. In H. L. Lurie (Ed.), *Encyclopedia of Social Work*. New York: Haworth Press.
- Swank, E., Asada, H., & Lott, J. (2001). Student acceptance of a multicultural education: Exploring the role of a social work curriculum, demographics, and symbolic racism. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 10(2), 85-103. doi:10.1300/J051v10n02\_06
- Tesoriero, F. (2006). Personal growth towards intercultural competence through an international field education programme. *Australian Social Work*, 59(2), 126-140. doi: 10.1080/03124070600651853
- Thompson, N. (1997). *Anti-discriminatory practice*. Basingstoke: Macmillan.
- Uehara, E. S., Lee Sohng, S. S., Bending, R. L., Seyfried, S., Richey, C. A., Moreli, P., Spencer, M., Ortega, D., Keenan, L., & Kanuha, V. (1996). Toward a value-based approach to multicultural social work research. *Social Work*, 41(6), 613-621.
- United Nations High Commissioner for Refugees (2009). *2009 global trends. Refugees, asylum seekers, returnees, internally displaced and stateless persons*. Posjećeno 11. 3. 2011. na mrežnim stranicama UNHCR-a <http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/search?page=search&docid=4c11f0be9&query=2009%20Global%20Trends>
- Weil, M., Faulkner, A., & Roberts-DeGennaro, M. (1993). Introduction: Diversity and development. *Journal of Community Practice*, 1(1), 1-8. doi: 10.1300/J125v01n01\_01
- Weinrach, S. G., & Thomas, K. R. (1996). The counseling profession's commitment to diversity-sensitive counseling: A critical rea-

- ssessment. *Journal of Counseling and Development*, 74(5), 472-477.
- Williams, C. (1999). Connecting anti-racist and anti-oppressive theory and practice: Retrenchment or reappraisal?. *British Journal of Social Work*, 29(2), 211-230.
- Wing Sue, D. (2006). *Multicultural social work practice*. New Jersey: Wiley.
- Yee-Lee, M., & Greene, G. J. (2003). A teaching framework for transformative multicultural social work education. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 12(3), 1-27. doi:10.1300/J051v12n03\_01

## **Summary**

### **MULTICULTURALISM IN SOCIAL WORK**

***Nino Žganec, Ana Miljenović***

*Department of Social Work, Faculty of Law, University of Zagreb  
Zagreb, Croatia*

*Connections between multiculturalism and social work theory and practice can be found from the beginnings of social work regarding racial, ethnic and gender issues. However, only in the last decades has the concept of multiculturalism been systematically discussed in theoretical and practical sense. Global population movements contribute to the importance of this theme. Considering that in our domain these themes are quite unfamiliar, the paper provides an overview of key concepts of culture and multiculturalism, dimensions and practical implications of cultural competency as well as its implications on education of social workers, and significance of multiculturalism for community social work.*

**Key words:** multiculturalism, cultural competency, community social work.