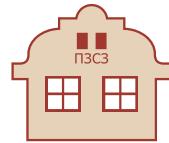




„у најбољем  
интересу деце“



Pokrajinski zavod  
za socijalnu zaštitu

# VODIČ ZA KULTURNO KOMPETENTNU PRAKSU U SOCIJALNOJ ZAŠTITI



Пројекат  
финансира  
Европска  
унија



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО  
ПРАВДЕ



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ЗА  
РАД, ЗАПОШЉАВАЊЕ,  
БОРЧКА И СОЦИЈАЛНА  
ПИТАЊА

unicef

# **VODIČ ZA KULTURNO KOMPETENTNU PRAKSU U SOCIJALNOJ ZAŠTITI**

**Grupa autora**

CIP - Katalogizacija u publikaciji  
Biblioteka Matice srpske, Novi Sad

341.231.14-053.2(497.11)(082)

VODIĆ za kulturno-kompetentnu praksu u  
socijalnoj zaštiti. - Novi Sad : Pokrajinski zavod za  
socijalnu zaštitu, 2016 (Užice : Grafičar). - 62 str. ;  
24 cm

Tiraž 500.

ISBN 978-86-89563-07-8

a) Socijalna zaštita - Prava deteta - Srbija - Zbornici  
COBISS.SR-ID 310905351

Izdavač  
POKRAJINSKI ZAVOD ZA SOCIJALNU ZAŠTITU  
Bulevar Mihajla Pupina 25, Novi Sad  
[www.pzsz.gov.rs](http://www.pzsz.gov.rs)

Koordinatorke projekta:  
Tatijana Grnčarski, diplomirana socijalna radnica  
Maja Dumnić, diplomirana psihološkinja

Za izdavača:  
Tatijana Grnčarski  
v.d. direktora PZSZ

Lektura i korektura:  
Dragan Popović

Tehnički urednik  
Radomir Bogdanović

Štampa  
Grafičar

Tiraž  
500

Novi Sad, 2016

ISBN 978-86-89563-07-8

Svako umnožavanje, kopiranje, preštampavanje ili smeštanje na bilo kakav medij podleže prethodnom odobrenju od strane izdavača.

Publikacija VODIČ ZA KULTURNO KOMPETENTNU PRAKSU U SOCIJALNOJ ZAŠTITI je pri-premljena i odštampana u okviru projekta : „Razvoj srodničkog hraniteljstva, podeljene brige za decu sa smetnjama u razvoju i kulturno kompetentne prakse u socijalnom radu“ koji Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu realizuje u okviru šireg projekta „Unapređenje prava deteta kroz jačanje sistema pravosuda i socijalne zaštite u Srbiji“ koji finansira Evropska unija, a sprovodi UNICEF u partnerstvu sa Ministarstvom pravde i Ministarstvom za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja. Sadržaj i stavovi izneti u ovoj publikaciji ne izražavaju nužno stavove UNICEF-a, Evropske unije, Ministarstva pravde ili Ministarstva za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja.



Projekat  
finansira  
Evropska  
uniija



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО  
ПРАВДЕ



Република Србија  
МИНИСТАРСТВО ЗА  
РАД, ЗАПОШЉАВАЊЕ,  
БОРАЧКА И СОЦИЈАЛНА  
ПИТАЊА



## **SADRŽAJ**

Uvod .....	5
<b>1. KULTURNI DIVERZITETI KAO IZAZOV ZA PRAKSU SOCIJALNE ZAŠTITE U SRBIJI .....</b>	<b>7</b>
Socijalna zaštita u službi građana .....	7
Kome je namenjen ovaj vodič?.....	16
Cilj Vodiča .....	17
Šta vodič sadrži?.....	18
Literatura.....	19
<b>2. MALI POJMOVNIK KULTURNO KOMPETENTNE PRAKSE U SOCIJALNOJ ZAŠTITI.....</b>	<b>22</b>
Literatura.....	25
<b>3. KULTURNE KOMPETENCIJE STRUČNIH RADNIKA U SOCIJALNOJ ZAŠTITI.....</b>	<b>28</b>
Razumevanje kulturnih razlika .....	28
Kako nastaju prepreke u kroskulturnoj komunikaciji? .....	29
Razvoj kulturnih kompetencija .....	32
Karakteristike kulturno kompetentnog profesionalca.....	35
Postupci kulturno kompetentne prakse.....	40
Literatura.....	66
<b>4. KULTURALNO KOMPETETNTNA ORGANIZACIJA – IZGRADNJA POLITIKE I PRAKSI .....</b>	<b>71</b>
Literatura.....	78
<b>5. KULTURNI IZAZOVI, NERAZUMEVANJA I KONFLIKTI U SOCIJALNOJ ZAŠTITI SRBIJE – ANALIZA SLUČAJEVA IZ PRAKSE .....</b>	<b>79</b>

---

## Uvod

Vodič za kulturno kompetentnu praksu u socijalnoj zaštiti nastao je kao deo projekta „Razvoj srodničkog hraniteljstva, podeljene brige za decu sa smetnjama u razvoju i kulturno kompetentne prakse u socijalnom radu“, koji realizuje Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu u partnerstvu sa UNICEF-om.

Projekat koji realizuje Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu je deo šireg projekta IPA 2013 „Unapređenje prava deteta kroz jačanje sistema pravosuđa i sistema socijalne zaštite u Srbiji“ a koji u partnerstvu realizuju UNICEF, Ministarstvo pravde i Ministarstvo za rad, zapošljavanje, boračka i socijalna pitanja, uz finansijsku podršku Evropske unije.

U izradi Vodiča učestvovali su članovi radne grupe koja je formirana u okviru realizacije projekta Pokrajinskog zavoda, a koju čine:

- Prof dr Nevenka Žegarac, redovni profesor na Fakultetu političkih nauka u Beogradu, odsek za socijalni rad
- Doc. dr Aleksej Kišjuhas, odsek za sociologiju na Filozofskom fakultetu u Novom Sadu
- Bogdana Tasev Perinović, diplomirani novinar politikologije
- Ivana Koprivica, master psihološkinja, Centra za porodični smeštaj i usvojenje Novi Sad
- Duško Jovanović, Kancelarija za inkluziju Roma Vlade AP Vojvodine
- Radomir Šovljanski, savetnik za istraživačke poslove, Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu
- Ljiljana Đorđević, diplomirana socijalna radnica, Centar za socijalni rad “Solidarnost” Kragujevac

---

Ovaj vodič namenjen je svim stručnim radnicima u sistemu socijalne zaštite: stručnim radnicima u centrima za socijalni rad, u centrima za porodični smeštaj i usvojenje, ustanovama za smeštaj korisnika i svim drugim pružaocima usluga socijalne zaštite, kao i kreatorima politika, zastupnicima i samim korisnicima.

Cilj ovog Vodiča je da doprinese unapređenju znanja , veština i vrednosti u praksi i politici socijalnog rada i socijalne zaštite koja je relevantna za kulturno raznovrsne populacije, da doprinese unapređenju kulturnih kompetencija zaposlenih u sistemu socijalne zaštite, a time i unapređenju kvaliteta usluga socijalne zaštite.

Koordinatorke na projektu

---

**Nevenka Žegarac**

## **KULTURNI DIVERZITETI KAO IZAZOV ZA PRAKSU SOCIJALNE ZAŠTITE U SRBIJI**

*„Um je kao padobran. Funkcioniše samo kada je otvoren“*  
Albert Anštajn

### **Socijalna zaštita u službi građana**

Kultura je, za ponašanje, misli i osećanja ljudi, isto što i vazduh za ljudsko telo (Walker and Staton, 2000). Koncept kulturnih kompetencija u socijalnim službama se otvara početkom 1980-tih kao kompleks pitanja u vezi organizacije, obrazovanja, zastupanja, politike i prakse, da bi tokom 1990-tih obuhvatio i pitanja socijalne pravde, jednakosti, dostupnosti, efikasnosti i kvaliteta usluga za osobe i grupe raznovrsnog kulturnog porekla i pripadnosti (Cross, 2008).

Usled specifičnog geografskog položaja, istorijskog nasleđa, političkih okolnosti, demografskog razvitka i kontinuiranih migracija stanovništva, Srbija je višenacionalna i multikulturalna država u kojoj žive brojne kulturne i nacionalne manjine. Te manjine se razlikuju po brojnosti, prostornom razmeštaju, društvenoj kohezivnosti, političkoj organizovanosti, nacionalnoj emancipaciji, etničkim, demografskim i drugim osobenostima (Raduški, 2013). Prema podacima Popisa stanovništva Srbije iz 2011. godine, osim Srba, koji su većinski narod (6,0 miliona ili 83,3%), građani Republike Srbije su još Mađari (253,9 hiljada ili 3,5%), Romi (147,6 hiljada ili 2,1%) i Bošnjaci (145,3 hiljada ili 2,0%).

---

## Okvir 1. Maternji jezici u Srbiji

Srpski, albanski, bosanski, bugarski, bunjevački, vlaški, mađarski, makedonski, nemački, romski, rumunski, ruski, rusinski, slovački, slovenački, hrvatski, crnogorski.

Druge nacionalnosti imaju učešće u stanovništvu ispod 1%: Hrvati (57,9 hiljada ili 0,8%), Slovaci (52,8 hiljada ili 0,7%), Crnogorci (38,5 hiljada ili 0,5%), Vlasi (35,3 hiljada ili 0,5%) i drugi.

U „ostale nacionalnosti“ svrstane su etničke zajednice sa manje od dve hiljade pripadnika (Egipćani, Aškalije, Česi, Jevreji i dr.) kojih ima ukupno 17,6 hiljada (0,2%). Čak 160,3 hiljada (2,2%) građana je iskoristilo svoje Ustavno pravo i nisu želeli da se nacionalno deklarišu prilikom Popisa, dok se oko 0,4% izjasnilo u smislu regionalne pripadnosti (na primer, Vojvođanin, Šumadinac, Valjevac, i slično). Popis iz 2011 je takođe utvrdio da građani Srbije koriste 17 materijalnih jezika (Okvir 1).

Ovi podaci ukazuju da je Srbija multietnička, multikonfesionalna i multilingvalna država, a etnička struktura je na specifičan način teritorijalno raspoređena po regionima. Etničke manjine u Srbiji su uglavnom prilično teritorijalno homogene, sem kada su u pitanju Romi, koji žive na čitavoj teritoriji države. Aktuelna etnička struktura je svakako odraz demografskih trendova vezanih za pojedine etničke grupe (prirodno obnavljanje, starenje stanovništva), obim i pravci migracija, ali i nedemografskih faktora. Ti faktori su vezani za promene tokom deklarisanja o nacionalnoj pripadnosti (npr., Jugoslovena ima svega 0,3% ili tri puta manje nego u prethodnom popisu, pri čemu je drastičan pad od 70% zabeležen i u prethodnom periodu), tu su i „buđenje nacionalne svesti kod pojedinih nacionalnosti, anacionalno izjašnjavanje kod drugih, mešoviti brakovi, assimilacioni i integracioni procesi, kao i neke vanredne ili specifične društveno-političke okolnosti“ (Raduški, 2013).

---

## **Okvir 2.** Garancije ljudskih i manjinskih prava u Ustavu Srbije (2006)

Ustavom Srbije regulisana je jednakost građana, sloboda izražavanja nacionalnog identiteta, zabrana diskriminacije, zabrana izazivanja rasne, verske i nacionalne mržnje, pravo na različitost, pravo na očuvanje posebnosti, kolektivna prava nacionalnih manjina (informisanje, kultura, obrazovanje, službena upotreba jezika), pravo na samoupravu, razvijanje duha tolerancije, mere afirmativne akcije, stečena prava, ravnopravnost u vođenju javnih poslova, nadležnosti autonomnih pokrajina u vezi sa ostvarivanjem prava nacionalnih manjina, zabrana nasilne asimilacije, pravo na udruživanje, pravo na saradnju sa sunarodnicima iz drugih država i neposredna primena zajamčenih prava.

Za neke etničke i verske manjine u Srbiji karakteristična je mimikrija, gubljenje ili prikrivanje svog etničkog identiteta, te manje ili više voljna asimilacija u većinsku ili neku drugu etničku ili versku grupu. To je posebno karakteristično za Rome, koji imaju iskustvo višegeneracijske diskriminacije i marginalizacije, progona pa i holokausta za vreme II svetskog rata. Tada je u Srbiji, prema procenama, stradalo oko 20.000 Roma, a u celoj Evropi procene se kreću od 219.600 do preko 900.000 (Pisari, 2014).

Kod ljudi koji žive na prostoru Srbije i u okolnim zemljama postoji viševekovno iskustvo koje govori da etnička i verska pripadnost mogu biti izvor diskriminacije i progona. Tokom socijalističkog perioda, u nekadašnjoj Jugoslaviji je promovisano „bratstvo i jedinstvo“ među narodima, na osnovu proleterskih idea jednakosti. Ovaj specifičan vid multikulturalizma je, međutim, bio ugrožen socijalističkim totalitarnim monokulturalizmom (Atanoasov, 2003), koji je u velikoj meri okupirao privatnu sferu, i ateizmom koji je nametan kao poželjan obrazac ponašanja i uverenja. To je bio sistem koji nije imao mnogo sluha za lične slobode i individualne različitosti.

---

---

Socijalna politika i socijalna zaštita države se oblikuju u skladu sa demografskim, geopolitičkim, ekonomskim i socijalnim faktorima. Savremeni procesi globalizacije, ubrzan razvoj informacionih tehnologija i aktuelni migracioni tokovi ističu raznovrsna pitanja su-sreta različitih kulturnih grupa. U Srbiji XXI veka aktuelni su procesi demografskog starenja stanovništva, „odliva mozgova“ i do sada na ovim prostorima neviđenih masovnih migracija stanovništva iz srednje Azije ka Zapadnoj Evropi. Ove okolnosti zahtevaju redefinisanje starih i prevazilaženje novih izazova vezanih za pitanja multi-kulturalizma u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti u Srbiji.

Raznovrsna istraživanja su ukazala da praksa socijalnog rada i socijalnih službi ima teškoće da odgovori na potrebe korisnika iz različitih i manjinskih kulturnih grupa. Usluge socijalnih službi su tradicionalno dizajnirane kao univerzalne i „slepe“ za različitosti. Taj pristup, koji je trebao da obezbedi jednakost, dovodio je, međutim, do neprepoznavanja i negiranja različitosti, i nametanja usluga i pristupa tretmanu koji je ustrojen prema uverenjima i potrebama dominantne kulture. Zajednice, grupe, porodice i pojedinci koji se nisu „uklapali“ u predviđene šeme su neretko označavane kao devijantne, teške za saradnju, izolovane.

Posledica ovakvog pristupa je da su određene manjinske grupe istorijski i aktuelno disproportionalno zastupljene kao korisnici usluga socijalne zaštite, što je prepoznato i na globalnom nivou. Postoje brojna istraživanja i analize koje ukazuju da su određene rasne, etničke, jezičke ili druge manjine disproportionalno zastupljene kao korisnici usluga socijalne zaštite. Određene manjinske grupe su tako češće korisnici novčanih pomoći, ili su prezastupljeni na porodičnom i rezidencijalnom smeštaju (vidi Derezotes, Poertner, & Testa, 2005; Hill, 2005, 2006; Casey-CSSP Alliance for Racial Equity, 2006), dok su im neke druge usluge (npr. savetovanje) manje dostupne nego većinskoj populaciji. Utvrđeno je i da su, na primer, osim povećanog udela dece pripadnika manjinskih grupa u ukupnom broju dece na smeštaju, rezultati smeštaja kod njih znatno nepovoljniji nego kod dece iz većinskih grupa (deca češće menjaju smeštaj, dobijaju manje podrške, duže ostaju u sistemu i za njih postoji manja verovatnoća

---

da će biti usvojena ili da će se ponovo ujediniti sa svojim porodicama). Takođe, istorija socijalnog rada i posebno zaštite dece ima niz dobro dokumentovanih primera zloupotreba socijalnih službi koje su proizilaze iz politike nasilne asimilacije (npr. „izgubljene generacije“ u Australiji i na Novom Zelandu).

U našoj zemlji postoji veoma malo istraživanja koja mogu da potkrepe ove nalaze. Ima više razloga za to, od kojih su navedeni samo oni koji se čine najuočljivijim.

1. Pitanja kulture, nacije, religije, maternjeg jezika i sl., narušavaju „zonu komfora“ stručnih radnika u socijalnoj zaštiti, i to:
  - a. usled nedovoljne obuke i nedovoljne osvešćenosti ovih pitanja na svim nivoima (državnom, sistemskom, organizacionom, profesionalnom i ličnom),
  - b. zakonskih rešenja koja promovišu jednakost, ali ne i način na koji se ona dostiže.
2. Postavljeni su tek polazni okviri za utvrđivanje sistemskih mehanizama, koji su neophodni za razvoj kulturno kompetentne prakse u socijalnoj zaštiti:
  - a. Među načelima socijalne zaštite, Zakon o socijalnoj zaštiti (2011) navodi i „poštovanje integriteta i dostojanstva korisnika“, što obuhvata i uvažavanje kulturnih i religijskih ubeđenja (čl. 24), „zabranu diskriminacije“ (čl. 25), „najbolji interes“ (što podrazumeva životni ciklus, pol, etničko i kulturno poreklo, jezik, veroispovest, životne navike, razvojne potrebe i potrebe za dodatnom podrškom u svakodnevnom funkcionalisanju (čl. 26), „dostupnost i individualizaciju“, gde se promoviše uvažavanje kulturnih i drugih različitosti (čl. 33).
  - b. Kodeks profesionalne etike stručnih radnika socijalne zaštite Srbije (2015) u čl. 10, „Suprotstavljanje

---

diskriminaciji“, navodi „lične, porodične ili grupne karakteristike kao što su uzrast, pol, ometenost, porodična, etnička, rasna ili kulturna pripadnost, bračni ili socio-ekonomski status, seksualna orijentacija, politička, religiozna ili druga uverenja, kao i druga svojstva po kojima se pojedinci i grupe razlikuju, a koja ih mogu dovesti u neravnopravan položaj“. Tu je i čl. 25 koji naglašava „Kulturalnu kompetentnost i uvažavanje različitosti“, gde se navodi da stručni radnik treba da razume kulturu i njen značaj za ponašanje ljudi i funkcionalisanje društva, i da prepozna snage i potencijale koji postoje u svim kulturama. Stoga su stručni radnici dužni da poseduju i razvijaju svoje znanje i zahtevaju konsultacije o kulturnim osobenostima svojih korisnika, kako bi razvili sposobnost za pružanje kulturno prilagođenih usluga i uvažavanje razlika među ljudima i kulturnim grupama. U članovima 27, 35. i 46. Kodeksa govori se i o kulturno osetljivim profesionalnim granicama u radu sa korisnikom, licima koja su u vezi sa korisnikom te kod onih koji obezbeđuju supervizijsku podršku, mentorstvo i instruktažu. Još neki članovi Kodeksa navode pitanja kulture (čl. 60 „angažovanje u zajednici“, kod ukazivanja na vrednosti i institucije koje doprinose socijalno pravednom društvu).

- c. Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad (2008), u čl. 7. „Zaštita od diskriminacije“, naglašava potrebu za jednakim pristupom uslugama, nezavisno od kulturnih i drugih razlika; u članu 64, st. 2, alineja 11, kod sadržaja nalaza i stručnog mišljenja, navodi i „pitanja kulture, religije, etničke pripadnosti, kao i način na koji utiču na potrebe korisnika“. Dalje, prilikom procene korisnika, Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite (2013) u članu 13. naglašava potrebu razmatranja njegovih kulturoloških i ličnih

---

posebnosti (geografsko i nacionalno poreklo, materjni jezik, versko opredeljenje, uzrast, rod, seksualnu orijentaciju i dr).

- d. Drugi važni dokumenti u socijalnoj zaštiti, kao što je, na primer, Pravilnik o licenciranju organizacija socijalne zaštite (2013), ili Pravilnik o hraniteljstvu (2008) ne bave se pitanjima kulturno kompetentne prakse.
- e. Standardizovana dokumentacija i evidencija centara za socijalni rad tek od 2008. godine uvodi mogućnost prikupljanja podataka o etničkom poreklu, maternjem i govornom jeziku korisnika. Međutim, neretko te rubrike ostaju nepotpunjene, jer se stručni radnici očevidno ustručavaju da postave pitanja vezana za kulturu korisnika. To dalje vodi ka netačnoj evidenciji i nepoznavanju potreba i problema kulturno kompetentne prakse u socijalnoj zaštiti.

Pitanja zastupljenosti i tretmana manjinskih grupa u socijalnoj zaštiti proučavaju se kao pojave disproporcionalnosti i dispariteta (Myers, 2010; Žegarac i sar, 2014). **Disproporcionalnost** je rezultat poređenja zastupljenosti jedne grupe u određenom okruženju sa zastupljenošću te iste grupe u drugom okruženju i označava **nejednaku zastupljenost** određene rasne i etničke grupe kao korisnika pojedinih usluga i prava iz socijalne zaštite u konkretnoj zemlji. Termin **disparitet** ili **nejednako postupanje** podrazumeva nejednak tretman pripadnika rasnih ili etničkih manjinskih grupa u odnosu na one koji ne pripadaju ovim grupama. Nejednako postupanje (disparitet) vidljivo je u različitim segmentima – u procesu donošenja odluka, tretmanu, uslugama ili resursima. Može se javiti u svakom delu sistema i u svim fazama rada na slučaju, a dovodi do ukupne disproporcionalnosti u sistemu. Rasna i etnička disproporcionalnost i disparitet u sistemu socijalne zaštite predstavljaju kompleksne fenomene koji proizilaze iz istorijskih, teorijskih, epidemioloških, socio-ekonomskih i političkih trendova koji oblikuju određeni sistem socijalne zaštite.

---

Jedno od retkih istraživanja disproportionalnosti i dispariteta u domaćoj praksi zaštite dece (Žegarac i sar., 2014) ukazalo je da je u Srbiji prisutan i upadljiv nesrazmerno veliki broj romske dece na alternativnom staranju, a stopa disproportionalnosti je procenjena na 3,7. Dakle, romsko dete u Srbiji ima 3,7 puta veće šanse da bude smešteno u hraniteljsku porodicu ili rezidencijalnu ustanovu nego dete druge nacionalnosti. Dalje, utvrđeno je da romska deca češće bivaju data na smeštaj na mlađem kalendarskom uzrastu i da u manjoj meri odlaze u srodničke hraniteljske porodice nego ostala deca iz uzorka. Postoje i značajne razlike u beleženju školskog uspeha romske dece na alternativnom staranju u odnosu na decu iz drugih etničkih grupa (podatak o školskom uspehu je zabeležen tek za 12% ove dece) što verovatno ukazuje na niska očekivanja stručnih radnika u pogledu školskih postignuća ove dece. Rezultati ovog istraživanja su ukazali i da su romska deca u većem stepenu pogodjena zanemarivanjem koje je vezano za siromaštvo porodice, ali da ona i njihove porodice ne dobijaju usluge i podršku u istoj meri kao ostala deca i porodice u Srbiji. Kod romske dece se, oko dva puta češće nego kod druge dece, predviđa dugotrajni smeštaj u hraniteljsku porodicu.

Ovi i drugi podaci nedvosmisleno ukazuju da su pitanja kulture relevantna za socijalnu zaštitu Srbije i da je potrebno sprovesti detaljnija istraživanja radi definisanja odgovarajućih politika, „da bi se izgradili prilagođeni, nediskriminativni i kulturno osetljivi pristupi za rad sa decom i porodicama iz romske i drugih manjinskih grupa i sprečile negativne posledice dispariteta (Žegarac i sar., 2014:247).

U tekstu ovog vodiča navedeni su stvarni primeri iz prakse socijalnog rada i socijalne zaštite u Srbiji, koje su prikupili članovi radne grupe tokom izrade ovog vodiča. Primeri odražavaju kulturnu neosetljivost, predrasude i stereotipe u odnosu na druge i drugačije, što je osnov za neetičke i nedovoljno efikasne, pa i štetne postupke stručnih radnika. Ovi primeri-vinjete su prikazani da bi kod stručnih radnika angažovanih na poslovima socijalne zaštite podstakli razmišljanja o sličnim slučajevima iz prakse u njihovoj sredini i o mogućim načinima za njihovo prevazilaženje. Neka od sledećih pi-

---

tanja mogu biti korisna za analizu prikazanih vinjeta:

1. Ko su učesnici u ovom slučaju i kako, na koji način su pogodjeni dešavanjima?
2. Šta su učesnici uradili ili su propustili da urade, što je naneli ili je pak moglo da nanese štetu?
3. Koji problem ili probleme vezan za pitanja kulture uočavate u ovom konkretnom slučaju?
4. Zašto učesnici rade to što rade (nastojte da izgradite razumevanje za činjenja i propuste u činjenjima)?
5. Šta je u ovom slučaju moglo drugačije da se uradi?
6. Šta može da umanji štetne efekte činjenja ili nečinjenja za sve uključene strane?
7. Da li ste imali sličan slučaj u vašoj praksi ili praksi vaše ustanove? Šta se dogodilo, kako ste postupali i koji su bili efekti?

### Vinjeta 1. Jovan

Jovan (12) je romske nacionalnosti, u postupku readmisije vraćen je sa roditeljima u Srbiju iz Nemačke. Govori tečno nemački jezik, veoma malo romski. U Nemačkoj je bio odličan đak, bio je predsednik učeničkog parlamenta i pohađao je muzičku školu. Nije imao zahtevanu dokumetnaciju, pa mu je odbijen upis u osnovnu školu. Centar za socijalni rad mu je ponudio upis u Školu za obrazovanje odraslih kao privremeno rešenje.

Etničke i druge manjinske grupe su neretko marginalizovane u društvu, pa stručni radnici u socijalnim službama imaju svakodnevne interakcije sa njima. Obrazovanje socijalnih radnika i drugih profesionalaca, zakoni, kao i svakodnevna praksa u socijalnim službama obično odražavaju dominantne društvene vrednosti i uverenja. Kako stručni radnici u socijalnoj zaštiti nisu imuni na kulturne nesporazume, nerazumevanja i konflikte, neophodno je razvijati njihove kulturne kompetencije. To podrazumeva preispitivanje i re-

---

definisanje stavova, znanja, veština i uverenja, na način koji može da dovede do pozitivne promene kod korisnika – pojedinaca, porodica, grupe i širih zajednica.

Multikulturalizam kao pristup i kulturno kompetentna praksa u socijalnoj zaštiti zahtevaju transformaciju odnosa moći, narušanje „ekspertske“ pozicije, kolaborativan odnos i puno učešće korisnika. Multikulturalizam zahteva da stručni radnik stalno preispituje sopstvene predrasude u vezi sa kulturno različitim korisnicima, kao i razmatranje svesnosti korisnika o njihovim kulturnim predrasudama vezanim za stručne radnike.

## Kome je namenjen ovaj vodič?

### Vijjeta 2. Jehovini svedoci

Bračni par koji je aktivan u verskoj zajednici Jehovinih svedoka je podneo zahtev za procenu podobnosti za usvojenje. Nakon višemeščnog procesa i tri susreta stručnih radnika centra za socijalni rad sa supružnicima, njihov zahtev je odbijen. Tokom procene su u više navrata ispitivana njihova uverenja u vezi sa transfuzijom krvi.

Vodič za kulturno kompetentnu praksu u socijalnoj zaštiti je razvijen da bi se obezbedilo usmerenje sledećim akterima:

- **Stručnim radnicima, stručnim saradnicima i ostalim saradnicima**, kao podrška za razvoj svesti o važnosti i relevantnosti pitanja kulture u pružanju kvalitetnih usluga, i kao pomoć za razmatranje njihovih potreba za obukom i usavršavanjem u ovoj specifičnoj oblasti pružanja usluga i ostvarivanja prava korisnika.
- **Supervizorima, trenerima i konsulantima** koji razvijaju različite obuke na radnom mestu, obuke za kontinuirano profesionalno obrazovanje, konferencije i skupove na kojima se unapređuju kulturne kompetencije zaposlenih u socijalnoj zaštiti i njihovih saradnika. Posebno supervizori

---

treba da budu ohrabreni i obučeni da pitanja kulture uključe u sopstvenu supervizijsku praksu.

**Edukatorima** u akademskom okruženju u kome stručni i drugi radnici u socijalnoj zaštiti stiču svoje osnovno i specijalističko obrazovanje, kao pomoć u razvoju nastavnih programa i aktivnosti za sticanje veština i znanja o kulturnim kompetencijama.

- **Rukovodiocima** koji su zaduženi za razvoj kulturno kompetentnog organizacionog okruženja i za opredeljivanje sredstava za usavršavanje zaposlenih u ovoj oblasti.
- **Telima za licenciranje i akreditaciju** stručnih radnika, obuka i pružalaca usluga, da bi se obezbedilo da praktične obuke i neposredna praksa socijalne zaštite stabilno i kontinuirano razvijaju i pružaju kulturno kompetentne usluge.
- **Kreatorima politika**, kao smernice za razvijanje regulative koja obuhvata i podstiče kulturne kompetencije stručnih i drugih radnika i pružanje kvalitetnih kulturno kompetentnih usluga.
- **Zastupnicima i zagovaračima u zajednici**, da bi se promovisala kulturna kompetentnost kao očekivani standard kvaliteta usluga za različite zajednice i kulturne grupe.
- **Korisnicima**, kako bi se edukovali u vezi sa profesionalnim zahtevima za kulturno kompetentnu praksu u socijalnoj zaštiti.

## Cilj Vodiča

Ovaj vodič ima sledeće ciljeve:

1. da postavi osnovu za unapređenje znanja, veština i vrednosti u praksi i politici socijalnog rada i socijalne zaštite koja je relevantna za kulturno raznovrsne populacije;

2. da postavi specifične zahteve i pruži uputstva koja će usmeravati rast, učenje, procenu i evaluaciju u oblasti kulturnih kompetencija;
1. da unapredi kvalitet usluga socijalne zaštite u ovoj oblasti;
2. da obuči korisnike, zastupnike iz civilnog društva, regulatorna tela i druge o očekivanim ponašanjima i politikama u pružanju kulturno kompetentnih usluga korisnicima socijalne zaštite,
3. da osvetli i pojasni pitanja kulture kao osnove za etičku profesionalnu praksu u socijalnoj zaštiti;
4. da postavi bazu za razvoj standarda i indikatora kulturno kompetentne prakse i politika u socijalnoj zaštiti.

### Vrijednost 3. Sve po zakonu

Tokom prikupljanja materijala o kulturnim izazovima, nerazumevanjima i konfliktima u socijalnoj zaštiti, koji su tipični za Srbiju, jedan od centara za socijalni rad iz izrazito nacionalno međovite sredine je odgovorio da nema „takvih slučajeva” pošto oni rade „sve po zakonu”.

Vodič se oslanja na narasla znanja i iskustva iz prakse i istraživanja u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti iz različitih zemalja, ali i iz naših ustanova socijalne zaštite. Pisan je sa namerom da doprinese razvoju kvalitetnih usluga socijalne zaštite, kao oblasti u kojoj se kulturna, etnička, jezička i svaka druga različitost smatraju vrednostima i prilikom za međusobno oplemenjavanje.

## Šta vodič sadrži?

Vodič je organizovan u četiri poglavlja. Posle uvodnog poglavlja, sledi Mali pojmovnik kulturno kompetentne prakse, koji nastoji da sažeto predstavi važne termine i pojave koje su povezane sa kulturnim diverzitetima i odnose među njima. Pripremljeno je i posebno izdanje Pojmovnika kulturno kompetentne prakse, gde su važni termini u

---

ovoj oblasti temeljnije obrazloženi. U „velikom“ Pojmovniku, nakon obrazloženja pojma kulture, pojmovi su razmatrani kroz odgovore na pitanja: Šta su sve različitosti? Kako se ljudi odnose prema različitostima? Kako nastaje promena?

U trećem delu Vodiča, razmatrane su kulturne kompetencije stručnih radnika u socijalnoj zaštiti, i to prikazom načina razumevanja kulturnih razlika i razmatranjem načina na koji nastaju prepreke u kroskulturnoj komunikaciji. Posebno poglavje se bavi specifičnostima kulturno kompetentne prakse u nekim oblastima socijalne zaštite. Pored opštih kompetencija i uputstava, razmatrana su i pitanja kulture u radu sa porodicama, u oblasti alternativnog staranja o deci, kod zlostavljanja i zanemarivanja dece i u radu sa starim licima. Četvrti deo vodiča bavi se određivanjem kulturno kompetentnih politika i praksi na organizacionom nivou. U poslednjem delu vodiča data je analiza dva slučaja iz prakse socijalne zaštite u Srbiji. Analiza ovih slučajeva prikazuje, razlaže i obrazlaže neke od tema i dilema koje se javljaju u svakodnevici praktičara u Srbiji, moguće zamke i stranputice, a razmatra i moguće drugačije pristupe koji uvećavaju mogućnost povoljnijeg ishoda. Vodič je pisan iz prakse i za praksu, te očekujemo da će u narednom periodu biti dopunjavan, nadogradjan i obogaćen shodno potrebama neposredne prakse u socijalnoj zaštiti.

## Literatura

Atanasov, P. (2003). *Multikulturalizmot kako teorija, politika i prakтика*. Skopje: Evro-Balkan Press.

Casey-CSSP Alliance for Racial Equity (2006). *Places to watch: Promising practices to address Racial Disproportionality in Child Welfare*, dostupno na: <http://www.casey.org/Resources/Publications/pdf/PlacesToWatch.pdf>, posećeno 10. 09. 2013.

Cross, T. L. (2008). „Cultural Competence“ *The Encyclopedia of So-*

---

---

*cial Work* (Eds). Terry Mizrahi and Larry E. Davis. New Jersey: National Association of Social Workers and Oxford University Press, Inc. Richard Stockton College of New Jersey.

Derezotes, D. M., Poertner, J., & Testa, M. F. (Eds.) (2005). *Race matters in child welfare: The racial disproportionality in child welfare services*. Retrieved December 27, 2010, dostupno na: <http://www.cssp.org/publications/child-welfare/top-five/places-to-watch-promising-practices-to-address-racial-disproportionality-in-child-welfare.pdf>, posećeno 12. 10. 2013. godine.

Hill, R. B. (2005). *Overrepresentation of children of color in foster care in 2000*. Rockville, MD: Race Matters Consortium.

Komora socijalne zaštite (2015). *Kodeks profesionalne etike stručnih radnika socijalne zaštite Srbije*. Beograd: Komora socijalne zaštite.

Myers, S. L., Jr. (2010). *Response to Research Synthesis on Child Welfare Disproportionality and Disparities*. National Quality Improvement Center on Differential Response in Child Protective Services. (2009). Information summit on disproportionality: Final report. Posećeno 18.05. 2013, <http://www.differentia-iresponseqic.org/assets/docs/disproportionality-info-sum- mit-report-final.pdf>.

Pisari, M. (2014). *Stradanje Roma u Srbiji za vreme Holokausta*. Beograd: Forum za primenjenu istoriju.

Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad (2008). *Službeni glasnik RS*, br. 59/2008, 37/2010, 39/2011.

Pravilnik o bližim uslovima i standardima za pružanje usluga socijalne zaštite (2013). *Službeni glasnik RS*, br. 42/2013.

---

Pravilnik o hraniteljstvu (2008). „*Službeni glasnik RS*“, br. 36/2008.

Raduški, N. (2013). Stanovništvo Srbije po nacionalnosti – popis 2011. *Socijalna misao – časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*, br. 3, str. 91-105.

Walker, R. & Staton, M. (2000). Multiculturalism in Social Work Ethics. *Journal of Social Work Education*, 36 (3), 449-462.

Žegarac, N., Vučinić, M. i Milanović M. (2014). Deca Romi na smeštaju u sistemu socijalne zaštite u Srbiji. u: N. Žegarac (ur), *Ulaz u lardinu socijalne zaštite: pouke istraživanja o deci na porodičnom i rezidencijalnom smeštaju*. Beograd: Fakultet političkih nauka i UNICEF, 219-250.

---

**Aleksej Kišjuhas i Nevenka Žegarac**

## **MALI POJMOVNIK KULTURNO KOMPETENTNE PRAKSE U SOCIJALNOJ ZAŠTITI**

**Akulturacija** je proces približavanja ili stupanja u kontakt između međusobno razdvojenih kultura, odnosno proces složene kulturne interakcije, kontakta ili prilagođavanja, te uzajamnog „pozajmljivanja“ različitih kulturnih sadržaja (jezika, običaja, rodnih uloga, hrane itd.) između ljudi.

**Diskriminacija** se odnosi na stvaranje pozitivnih ili (znatno češće) negativnih razlika između ljudi koji pripadaju različitim zajednicama, grupama i kulturama. Diskriminacija obično ograničava mogućnosti pojedincima na osnovu godina, porekla, rase, nacije, etniciteta, porodičnog/bračnog statusa, fizičkih ili mentalnih karakteristika, seksualne orijentacije itd.

**Etnocentrizam** je praksa prema kojoj se sopstvena kultura vidi kao „normalna“ i „prikladna“, kao centar ili merilo prikladnosti. Tada se druge kulture i druge etničke grupe procenjuju iz ugla sopstvene kulture i etniciteta, naročito sopstvenog jezika, običaja, religije, normi, vrednosti, ponašanja itd.

**Jednake mogućnosti** („pozitivna diskriminacija“ ili „afirmativna akcija“) jesu politike, principi i mera koje se sprovode da bi se svim članovima društva, a posebno manjinskim i marginalizovanim grupama, omogućila ravnopravnost u raznovrsnim oblastima života.

**Kultura** je kumulativni rezultat iskustva, vrednosti, uverenja, stavova, značenja, znanja, socijalnih organizacija, procedura, uloga, pro-

---

stornih odnosa, koncepta univerzuma, materijalnih objekata, koji su tokom generacija obezbeđeni ili stečeni kroz individualne ili grupne napore i interakcije. Kultura se ogleda u znanjima i verovanjima, u moralu i normama, u mitovima, književnosti i umetnosti, kao i u običajima, navikama i pogledima na svet, a koji postoje u određenom mestu i u određeno vreme. Čine je, između ostalog, i standardi (najčešće implicitni) i pravila (najčešće nepisana) koja usmeravaju ponašanje.

**Kulturna kompetentnost** obuhvata kongruentan skup znanja, stava, veština, ponašanja i sposobnosti za uspešno stupanje u interakciju i komunikaciju sa ljudima koji dolaze iz različitih kultura, odnosno sa ljudima različite rase, etničke pripadnosti, veroispovesti, socio-ekonomskih statusa, seksualne orientacije itd., u odnosu na sopstvenu. Kulturne kompetencije podrazumevaju napuštanje obrazaca mišljenja i komunikacije prema kojima je sopstvena (ili dominantna i većinska) kultura ona koja je „prirodna“, „ispravna“, „dobra“ ili „normalna“ u odnosu na druge, i refleksivno razumevanje sopstvenih kulturnih vrednosti, normi i prepostavki.

**Kulturna senzitivnost** (ili kroskulturna senzitivnost) označava toleranciju, poštovanje ili osetljivost prema kulturnim normama i pravilima drugih kultura, te skup znanja i veština putem kojih se ostvaruje razumevanje i učenje o kulturama koje su različite od sopstvene ili većinske kulture.

**Kulturni diverzitet** označava postojanje različitih kulturnih zajednica i grupa u okviru istog društva, na prisustvo različitih kultura, jezika, običaja, tradicija, pravila ponašanja, rodnih uloga, moralnih normi, seksualnih ponašanja, itd. u društvu.

**Kulturni identitet** je intimno, lično i snažno osećanje pripadnosti nekoj kulturi li kulturnoj grupi. U pitanju je svest, znanje i osećanje osobe da je član neke polne/rodne, generacijske, jezičke, rasne, etničke, verske, lokalne (susedske), seksualne itd. grupacije, koja čini značajni deo društvenog identiteta osobe.

---

---

**Kulturno kompetentna organizacija** je ona organizacija koja počiva na kulturnoj kompetentnosti, te aktivno stvara i preispituje politike i prakse koje omogućavaju da usluge budu u najvećoj meri dostupne različitim populacijama, i obezbeđuje odgovarajuće i delotvorne usluge u kroskulturnim situacijama.

**Kulturno kompetentna praksa** u socijalnom radu je sposobnost sistema, službi i profesionalaca da na delotvoran i uvažavajući način pruže usluge ljudima različitih kultura, klase, rasa, etniciteta, religijskog ili seksualnog opredeljenja, tj. na način koji prepoznaje, podstiče i uvažava vrednost pojedinaca, porodica, i zajednica, te štiti i čuva njihovo dostojanstvo.

**Manjinske grupe** označavaju grupe stanovništva koje predstavljaju kulturnu manjinu u nekom društvu. One se neretko nazivaju i „osetljivim“, „ugroženim“ ili „marginalizovanim“ zato što su podložne nedjnakom tretmanu od strane većinske ili dominantne kulture.

**Marginalizacija** ili **socijalna ekskluzija** (isključivanje ili isključenost) označava procese u kojima se pojedincima, grupama ili čitavim zajednicama i kulturama negiraju različita prava, prilike ili društveni resursi, gde se oni na sistematski način sprečavaju da ravноправno učestvuju u funkcionisanju nekog društva ili kulture.

**Multikulturalna praksa socijalnog rada** je ona praksa koja koristi intervencije i određuje njihove ciljeve u skladu sa životnim iskustvom i kulturnim vrednostima korisnika, koja prepoznaje da korisnikov identitet obuhvata različite kulturne norme, pravila, vrednosti i identitete.

**Nacionalizam** je verovanje, doktrina ili politička ideologija koja se zasniva na privrženosti i pojačanoj identifikaciji sa sopstvenom državom ili nacijom. Nacionalizam počiva na stavu da nacija treba da bude glavni princip političke organizacije, te na uverenju da interes sopstvene nacije ima prioritet nad interesima drugih nacija, te da nacija zahteva veću lojalnost i politički i kulturni značaj od bilo koje druge društvene grupe ili kolektiviteta.

---

---

**Potčinjavanje** označava društvene strukture i odnose koji praktikuju dominaciju i eksploataciju pojedinaca, grupa, klase i zajednica u društvu, radi uspostavljanja privilegovanih uslova života za određene klase i grupe.

**Rasizam** je verovanje, doktrina ili politička ideologija koja se zasniva na pogrešnoj, opasnoj i nenaučnoj ideji o nejednakosti između različitih rasa, i koja zagovara društvenu dominaciju ljudi jedne boje kože ili etniciteta nad drugim.

**Stereotipi i predrasude** su stavovi, mišljenja ili procene prema kojima se svi pripadnici određene grupe ili kulture ponašaju na isti način ili imaju iste osobine i karakteristike. Poseban društveni problem predstavljaju negativni stereotipi i predrasude o određenim etničkim, rasnim, društvenim, verskim ili seksualnim grupama.

**Stigmatizacija** je praksa pripisivanja „stigme“ (beleg, žig) osobama i grupama koje se na način koji se smatra upadljivim razlikuju ili ponašaju drugačije od dominantnih kulturnih normi. Karakteristični predmeti stigmatizacije su osobe obolele od duševnih bolesti, počinioci krivčnih dela, osobe homoseksualne orijentacije, oni koji su pogodjeni bolestima zavisnosti, posebno od alkohola i narkotika itd.

## Literatura

Abercrombie, N., S. Hill and B. S. Turner (eds.) (2006). *The Penguin Dictionary of Sociology*. Fifth Edition. London: Penguin Books.

Borgatta, E. F. and R. J. V. Montgomery (eds.) (2000). *Encyclopedia of Sociology*. Second Edition. New York: Macmillan Reference.

Boudon, R. and F. Bourricaud (eds.) (1989). *A Critical Dictionary of Sociology*. Second Edition. London: Routledge.

Bruce, S. and S. Yearley (2006). *The SAGE Dictionary of Sociology*.

---

---

London and Thousand Oaks: SAGE Publications.

Congress, E. (1994). The use of culturagrams to assess and empower culturally diverse families. *Families in Society*, 75(9), 531–540.

Congress, E. and Kung, W. (2005). Using the Culturagram to Assess and Empower Culturally Diverse Families, in E. P. Congress and M. J. Gonzales (eds) *Multicultural Perspectives In Social Work Practice with Families*, 3<sup>rd</sup> edition 1-20

Feng, A., M. Byram and M. Fleming (eds.) (2009). *Becoming Inter-culturally Competent through Education and Training*. Bristol: Multilingual Matters.

Giddens, A. (2009). *Sociology*. Sixth Edition. London: Polity.

Hardy, K. V. And Lasloffy (1995). The cultural genogram: key to training culturally competent family therapists. *Journal of Marital and Family Therapy*, 21, 3: 227-237.

Milosavljević, M. i Jugović, A. (2009). *Izvan granice društva: Savremeno društvo i marginalizovane grupe*. Beograd: Fakultet za specijalnu edukaciju i rehabilitaciju.

Moore, C. J. (2004). *In Other Words: A Language Lover's Guide to the Most Intriguing Words Around the World*. New York: Levinger Press.

Ritzer, G. (ed.) (2005). *Encyclopedia of Social Theory*. Thousand Oaks: SAGE Publications.

Ritzer, G. (ed.) (2007). *The Blackwell Encyclopedia of Sociology*. Oxford: Blackwell Publishing.

Scott, J. (ed.) (2006). *Sociology: The Key Concepts*. London and New York: Routledge.

---

Sue D. W. (2006). Multicultural Social Work Practice, Hoboken. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Škorić, M. i A. Kišjuhas (2015). *Vodič kroz ideologije II*. Novi Sad: Alternativna kulturna organizacija.

Škorić, M., A. Kišjuhas i J. Škorić (2015). Značaj kulturne kompeten-tnosti za socijalni rad. *Godišnjak Filozofskog fakulteta* 40: 189-207.

Žegarac, N. (2004). *Deca koja čekaju – izazovi i trendovi profesionalne prakse u zaštiti dece od zlostavljanja*. Beograd, Save the chi-ldren UK, Centar za prava deteta.

---

**Nevenka Žegarac**

## **KULTURNE KOMPETENCIJE STRUČNIH RADNIKA U SOCIJALNOJ ZAŠТИ**

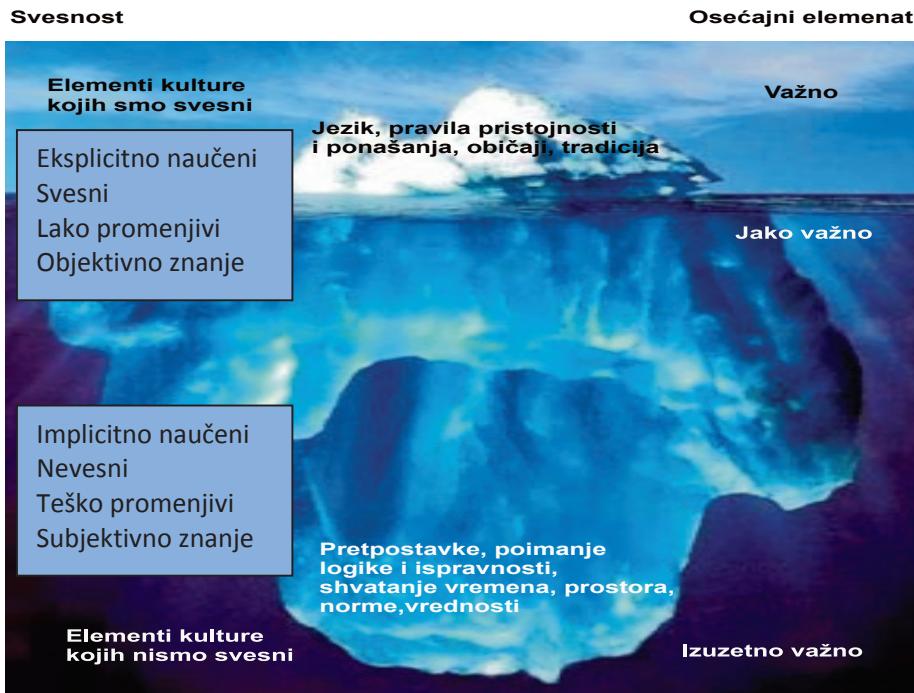
### **Razumevanje kulturnih razlika**

Za razumevanje **kulturnih razlika** koristan koncept koji podstiče sistemsko mišljenje je Goldmanov model ledenog brega (1999). Znamo da je samo 1/10 ledenog brega iznad vode, i on pokazuje sloj kulture kojeg je čovek svestan, na koji on svojom voljom može da utiče i da ga menja. On se i u stranim kulturama može lako naučiti. Pojavni oblici ovog vidljivog dela su jezik, pravila pristojnosti i ponašanja, običaji, umetničko izražavanje, tradicija.

Ispod vode je, međutim, 9/10 ledenog brega, njegova osnova. Tu je onaj deo kulture koji su ljudi usvojili tokom svoje rane socijalizacije, koji je duboko utkan u ličnost, i često predstavlja ono čega oni nisu svesni sve dok ne dođu u kontakt sa drugom kulturom. Tada nisu u mogućnosti da menjaju svoju kulturnu pozadinu, već konstatuju da drugačije razmišljaju nego njihov sagovornik, koji je rastao u drugoj kulturi. Tu spadaju predstava o svetu, ljudima i prirodi, shvatanja prostora, vremena, norme, vrednosti – osnovne prepostavke koje kreiraju strukture koje uspostavljaju poredak stvari.

---

## Slika 2. Kulturne razlike: Goldmanov model ledenog brega



## Kako nastaju prepreke u kroskulturnoj komunikaciji?

U kroskulturnoj komunikaciji neretko nailazimo na prepreke – „nevidljive zidove“ koji otežavaju, a nekada i onemogućavaju razumevanje. Najčešće je reč o sledećim preprekama (Barna, 1998):

**1. Prepostavke o sličnostima.** Kada nemamo dovoljno podataka i znanja o drugoj kulturi, neretko prepostavljamo sličnosti a ne razlike. Međutim, ako se u komunikaciji s ljudima koji potiču iz druge kulture ponašamo prvenstveno u skladu s prepostavkom o sličnostima ili istovetnostima, vrlo brzo ćemo se suočiti sa poteškoćama, a možda ćemo biti i iznenađeni (često neprijatno), uvređeni ili u poziciji da branimo svoje stanovište. Kada pođemo od prepostavke sličnosti, u stanju smo da previdimo signale koji ukazuju na značajne

razlike. Kada ih potom primetimo u svoj njihovoj silini, obično se zbumimo, iznenadimo i doživimo neprijatnosti. Stoga je preporučljivo da u susretu s novom kulturom ništa ne prepstavljamo, već da pitamo i da se informišemo o tome kakvi običaji i norme postoje u dатој kulturi.

**2. Različiti jezici i stilovi komunikacije.** U situaciji višejezične komunikacije pogrešno razumevanje i prevodenje reči, izraza i jezičkih fraza može da vodi pogrešnoj proceni nameđa drugih i do netačne procene druge strane kao neiskrene, nepoštene, arogantne, agresivne ili zlonamerne. Uobičajen problem je tendencija da rečima i izrazima iz stranog jezika pripišemo samo jedno značenje, da doslovno upotrebljavamo reči i izraze, što može biti veliki izvor nesporazuma. Poteškoće nastaju i usled upotrebe različitih stilova govora (direktni nasuprot indirektnog, eksplativni nasuprot jezgrovitom, argumentativni naspram pomirljivom i sl.). Teškoće mogu da nastanu i kod korišćenja idiomata, žargona i dijalekata.

#### Vijjeta 4. Prekobrojna

Milena (24) se sprema da izade sa višemesecnog lečenja u psihijatrijskoj bolnici. Tokom adolescencije, kod nje su se javile teškoće vezane za psihičko funkcionisanje, ponašanje, zloupotrebu psihoaktivnih supstanci, česte i kratke emotivne i seksualne veze I sl. Porodica ju je odbacila kad je postala punoletna. Našla se u inostranstvu kao žrtva trgovine ljudima sa pogoršanim mentalnim zdravljem. Stav lekara Psihijatrijske klinike je da Milena može da funkcioniše u porodici uz kontinuiran nadzor i podršku ili u odgovarajućoj ustanovi socijalne zaštite. Porodica je izričito odbila da je prihvati, a sve ustanove socijalne zaštite su odbile Milenin prijem sa zvaničnim obrazloženjem „da ne mogu da odgovore na njene potrebe a da su im uz to i popunjeni kapaciteti“. Tokom upućivanja, ustanove su zahtevale analize da nije HIV pozitivna i da nema hepatitis, i preispitivale Milenin prestanak zloupotrebe nar-kotika.

---

**3. Pogrešne interpretacije neverbalnog govora.** Neverbalni znaci mogu da nose različito značenje u različitim kulturama. U nekim kulturama neverbalnim znacima se pridaje više pažnje i oni imaju veći značaj u komunikaciji nego što je to slučaj u drugim kulturama. Pogrešne interpretacije neverbalnih poruka u kroskulturnoj komunikaciju mogu da stvore veće probleme od govornog jezika. Pojedine neverbalne znake i simbole (gestovi ili pokreti tela) je lakše uočiti, dok je druge (prostorna distanca ili tretiranje vremena) mnogo teže identifikovati. Svi aspekti neverbalne komunikacije mogu izazvati nesporazume. Pri tome je naročito značajno obratiti pažnju na gestove, obrasce kontakta očima, tišinu u komunikaciji, odnos prema vremenu (tzv. polihrone ili monohrone kulture), prostorna distanca (odnos prema javnom i privatnom prostoru), ali i na specifična verovanja, navike i običaje kojima se ukazuje (ne)uvažavanje, (ne)zainteresovanost ili (ne)učitivost.

**4. Prepostavke i stereotipi.** Stereotipi su pojednostavljena, preterana i uopštena mišljenja o pripadnicima određenih grupa. Oni postoje jer ljudima pomažu da svet učine predvidljivim, povećaju doživljaj sigurnosti, posebno u stranoj i nepoznatoj sredini ili novoj situaciji. Tako, kada imamo neke stereotipne prepostavke o osobi iz druge kulture, mi ćemo njen ponašanje posmatrati i tumačiti u skladu sa tom prepostavkom bez obzira na to šta je stvarni razlog njenog ponašanja, što svakako ne dovodi do razumevanja. Stereotipi stvaraju prepreke u komunikaciji jer ometaju objektivno sagledavanje okolnosti i senzitivni pristup potrage za značenjima koje drugi ljudi pridaju svojoj stvarnosti. Neretko, stereotipi racionalizuju predrasude koje postoje u određenoj kulturi, i veoma ih je teško prevazići bez izgradnje kulturne osjetljivosti i svesnosti.

---

**5. Tendencija da vrednujemo – etnocentrizam.** Mnogi ljudi su skloni da svoju kulturu i sopstveni način života tretiraju kao prirodno stanje stvari i da o drugima prosuđuju polazeći od sopstvenih kulturnih standarda. Kroskulturnu komunikaciju ometa tendencija da evaluiramo, odobravamo ili ne odobravamo stavove ili aktivnosti pojedinaca i grupa, obično sa stanovišta sopstvene kulture. Et-

---

nocentrizam nas ometa da otvorenog uma primimo i razmotrimo stavove i ponašanja onih koji su drugačiji.

**6. Anksioznost**, tenzija ili stres su uobičajeni „kamen spoticanja“, jer svaka kroskulturna komunikacija sadrži dozu neizvesnosti. U susretu sa ljudima koji su drugačiji od nas, npr. u inostranstvu, izloženi smo velikom broju nepoznatih draži i možemo doći do stanja kulturnog šoka. Prisutne su različite prepreke za tok verbalne i neverbalne komunikacije na koji smo navikli: prekidi u govoru su ili prekratki ili predugački; odabir reči i njihovo razumevanje može da bude problem, možemo stalno imati doživljaj da ćemo napraviti grešku. Umerena tenzija i pozitivna očekivanja nam pomažu da se pripremimo za susrete. Visoka tenzija i anksioznost, sa druge strane, zahteva neku vrstu oduška, što se često pretvara u odbrambeni stav, iskrivljenu percepciju, povlačenje ili neprijateljstvo. Anksioznost ometa obe strane u kroskulturnoj komunikaciji. Kulturna kompetentnost zapravo podrazumeva sposobnost za regulisanje stresa, uspostavljanje unutrašnje ravnoteže i vođenje uspešnog procesa komunikacije.

Važno je da teškoće i zastoje u komunikaciji posmatramo kao priliku za novo učenje. Ukoliko nerazumevanje i konflikte pri kroskulturnom susretu tretiramo kao probleme koje treba izbegavati, uskratićemo sebi šansu za lični rast i razvoj.

## Razvoj kulturnih kompetencija

U socijalnom radu i oblasti socijalne zaštite, kulturna kompetentnost prvenstveno označava sposobnost pojedinaca, organizacija i sistema za organizovanje, pružanje i evaluaciju delotvornih politika, programa, usluga i mera ljudima različitih kultura, klase, rasa, etničkog porekla, seksualne orientacije, religijskih i drugih uverenja (Cross et al, 1989; Cross, 2008). Konkretni postupci se sprovode tako da uočavaju, uvažavaju i afirmišu vrednost pojedinaca, porodica i zajednica, štite i čuvaju njihovo dostojanstvo. Kulturalno kompetentna praksa prepoznaće da je kultura svakog pojedinca sastavni deo fi-

zičkog, emocionalnog, intelektualnog i sveukupnog razvoja i dobrobiti. Ovakva praksa teži da koristi koncepte kulture na način koji omoćava pojedinca i unapređuje porodično funkcionisanje. Razvoj kulturne kompetentnosti se može razumeti kao proces koji polazi od osjetljivosti, preko svesnosti, znanja i veština do kompetentnosti (Slika 1).

### Vijjeta 5. Izlazak iz nasilja

„...tukao me je celu noć, isekao garderobu i obuću, sve ispred dece. Pobegla sam rano ujutro iz kuće. Pred socijalnom radnicom sam ispala loša i nesavesna majka jer sam napustila kuću bez dece....“

**Slika 1.** Proces razvoja kulturne kompetentnosti



Razvoj kulturne kompetentnosti je proces razvoja svesti, i to proces koji često nije pravolinijski. U pitanju je pre putovanje, nego određena destinacija. Osnovni elementi kulturne kompetentnosti su znanje, svesnost, veštine i posvećenost (Lee et al, 2009):

- znanje** o kulturnim razlikama i znanje o određenoj kulturnoj grupi ili grupama; o prirodi kulturnih različitosti i potčinjanja na osnovu rase, etničkog porekla, pola, seksualne orientacije, religijske pripadnosti, političkih i drugih uverenja, bračnog, imigrantskog ili drugog statusa, fizičke ili mentalne ometenosti.
- svesnost** o sopstvenom kulturnom identitetu, vrednostima, uverenjima, predrasudama i nivou spremnosti za delovanje u kroskulturnim situacijama; svesnost o tome na koje načine pitanja kulture utiču na stavove, uverenja i ponašanja ljudi tokom traženja i primanja pomoći;

- 
- c) **veštine**, koje označavaju sposobnost profesionalca da koristi kulturalno prilagođene pristupe i intervencije; i
  - d) **posvećenost** celoživotnom učenju i usavršavanju, socijalnoj pravdi i ljudskim pravima, i spremnost za suprotstavljanje diskriminaciji. Pokazivanje empatije, radoznalosti i spremnosti za učenje.

Tokom procesa razvoja kulturnih kompetencija značajno je i prepoznavanje vrste moći koja udomljuje i hrani privilegije određenih pojedinaca i grupa (nezavisno od toga da li se oni osećaju kao privilegovani). Privilegovane grupe imaju moć da:

- deluju i definišu stvarnost,
- određuju šta je „normalno“ i „korektno“,
- institucionalizuju i sistematizuju diskriminaciju.

**Tabela 1.** Načini na koji privilegovane grupe koriste moć

<b>Strukture i organizacije</b>	Donošenje odluka Resursi	Nepravedna distribucija kapaciteta za donošenje i sprovođenje odluka  Nejednak pristup novcu, obrazovanju, informacijama i mogućnostima
<b>Kulturne vrednosti</b>	Standardi	Parametri za odgovarajuće ponašanje su postavljeni na način koji odražava i podržava privilegije pravilima i vrednostima dominantne kulture
<b>Ideologija</b>	Definisanje stvarnosti	„Stvarnost“ se određuje tako što se „imenuje problem“ i „rešenje“, kao i relevantna „institucija“, na pogrešan, isključiv ili preterano rigidan način, na osnovu sistema uverenja koja se zasnivaju na predrasudama

---

Kulturno kompetentna praksa socijalnog rada i socijalne zaštite dodaje novu dimenziju uobičajenim zahtevima: različitost, njeno prepoznavanje, uvažavanje, i odgovarajuće reagovanje na nju.

## Karakteristike kulturno kompetentnog profesionalca

**Okvir 4.** Principi transkulturne interakcije (adaptirano prema Williams-Gray, 2001)

U literaturi su prepoznate četiri konstantne teme koje su važne za kulturno kompetentnog profesionalca (English, 1995; Sue, 2006):

Prepoznavanje i prihvatanje razlika.

- 1) Svesnost o sopstvenim vrednostima i orijentacijama.
- 2) Razumevanje dinamike različitosti – kako te razlike utiču na pomački odnos.
- 3) Sposobnost da se ovi principi primene u praksi.

- Pristupiti članovima porodice prvo kao pojedincima, a potom tragati za razumevanjem njihovog nasleđa.
- Ne prepostavljati da određeni etnički izgled podrazumeva da se pojedinac ponaša na određeni način.
- Razumeti da su sve etničke grupe bikulturalne.
- Naučiti snage i slabosti različitih kultura.
- Donositi odluke sa klijentom, ne za njega.
- Razumeti razlike između određene porodične prakse i šire kulturne tradicije.

Wilson (navedeno u Cross et al, 1989) predlaže taksonomiju osobina radnika koje su esencijalne za rad sa kulturno različitim sredinom. To je prvenstveno **fleksibilan lični stil**, koji prihvata etničke razlike između ljudi i istovremeno odražava stvarnu iskrenost i empatiju. Značajna je i **želja da se artikulišu i preispitaju lične vrednosti i stereotipi** kako o sopstvenom etnicitetu, tako i o etnicitetu i kulturnom nasleđu drugih osoba. To istovremeno obuhvata načine

---

## **Okvir 5.** Izgradnja kulturnih kompetencija kod profesionalaca u socijalnoj zaštiti

Da bi se izgradile kulturne kompetencije kod profesionalaca, potrebno je usvajanje sledećih elemenata:

- Vrednosti socijalnog rada.
- Znanja o ljudskom razvoju i ponosašanju.
- Znanja i veština o razumevanju i izazivanju promena u politikama i uslugama socijalne zaštite, posebno rasističkih i dugih strukturnih prepreka delotvornom pružanju usluga.
- Samosvest profesionalca u vezi s pitanjem „ko sam ja u kulturnom i etičkom smislu“?
- Razumevanje uticaja kulturne stvarnosti na sve ljude, sa posebnim osvrtom na one kulturne grupe koje su žrtve siromaštva i rasizma.
- Razvoj znanja, veština i kompetencija za pružanje usluga koje prepoznaju da članovi potčinjenih manjinskih grupa imaju veću šansu da dođu u kontakt sa socijalnim radnicima inzivnim ili koerzivnim putem (preko suda, škole i sl.).

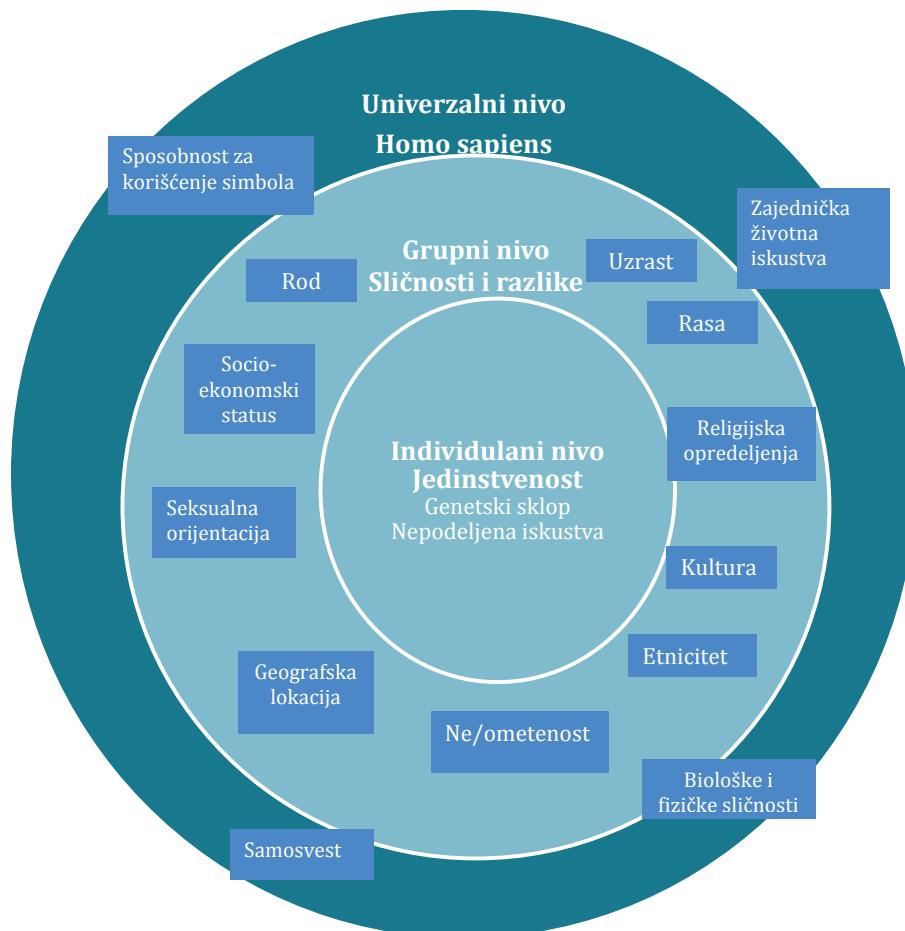
stanju da na odgovarajući način odgovori na pojedinačne potrebe različitih populacija i da proizvede bolje ishode.

na koji te percepcije dolaze u konflikt sa potrebama manjinskih grupa. Tu je i **spremnost** za rad sa korisnicima iz različitih kultura i **posvećenost** radu koji menja okolnosti koje izazivaju rasizam i siromaštvo. Napokon, tu je **sposobnost za konfrontaciju** doživljaja sopstvenog profesionalnog imidža, onda kada taj imidž na diskriminatorski način tretira ljude koji su drugačiji.

Dakle, značajno je sticanje znanja o različitim rasama, nacijama, nasleđima i sistemima vrednosti, i uklapanje tih podataka u sve aspekte praktičnog rada sa korisnicima. Oblast socijalne zaštite se odvija u okruženju koje obiluje diverzitetima, i to kako kod pojedinaca, porodica i zajednica koje koriste usluge, tako i kod onih koji ih pružaju. Kada svi uključeni u sistem (voditelji slučaja, supervizori, kreatori politika, korisnici usluga) razviju veću kulturnu kompetentnost, sistem će biti u

Istorijski, veliki deo prakse socijalnog rada se zasnivao na kulturno uslovljenim vrednostima **individualizma**. To su uverenja u vezi jedinstvenosti ljudi i da je pojedinac osnovna jedinica intervencije, sa jedne strane. Druga strana ovog pristupa je da su svi ljudi isti, te da se ciljevi, metode i tehnike prakse mogu primenjivati **univerzalno** za sve.

**Slika 2.** Tripartitni razvoj ličnog identiteta (adaptirano prema Sue, 2006:17)



---

Tako su se u stvarnosti previđala i negirala važna pitanja kulture, zapravo, celokupna grupna dimenzija ljudskog iskustva i pitanja kako dimenzija utiče na identitet, vrednosti, uverenja, ponasanja i percepciju stvarnosti. Razvoj multikulturalnog razumevanja u praksi socijalne zaštite stoga obuhvata i razmatranje socijalnopolitičkih sila koje ističu ili zanemaruju pitanja rase, klase, roda, ometenosti, uzrasta, religijske pripadnosti ili seksualnog opredeljenja (Anderson and Carter, 2003).

Stara azijska poslovica kaže da je pojedinac kao **niko** drugi – jedinstven i neponovljiv (individualnost), da je kao **neki** ljudi (grupna pripadnost) i da je kao **svi** drugi ljudi (univerzalnost). Ona dobro objašnjava tripartitni razvoj ličnog identiteta koji je predstavljen na Slici 2.

Za uspešnu multikulturalnu ili etnički senzitivnu adaptaciju (Schlessinger and Devore, 1995; Sue, 2006) potrebno je staviti naglasak na pristupe socijalnog rada koji se bave sistemskim i institucionalnim promenama.

To podrazumeva prepoznavanje primata institucionalnih i sistemskih uticaja na nastanak problema sa kojima se suočavaju korisnici socijalne zaštite, a posebno potčinjene grupe, kao i preuzimanje profesionalnih intervencija koje minimalizuju tu potčinjenost. Zapravo, isprepletenost sistemskih, institucionalnih i individualnih faktora stvara jedinstvenu situaciju korisnika prema kojoj se planiraju i sprovode intervencije.

U praktičnom radu važno je ispoljiti veliku opreznost i osjetljivost pre sugerisanja intervencija koje se usmeravaju na pitanja koja su emocionalno osjetljiva ili izazovna. Kod nekih korisnika takve intervencije verovatno mogu da proizvedu veću patnju nego problem koji je prvobitno pokrenuo intervenciju. Važno je i razmotriti kako određena kultura razume traženje ili primanje pomoći, deljenje emotivnih sadržaja i porodičnih prilika sa nepoznatima i sl. Nekad je potrebno modifikovati uobičajene hijerarhijske razlike između socijalnog radnika i korisnika, jer se neki ljudi osećaju komforno

samo kada se održava nivo formalnosti i hijerarhije na koji su navikli (Schlesinger and Devore, 1995).

Značajno je i poznavanje i poštovanje kulturno zasnovanih perspektiva o osobama koje mogu ili ne mogu učestvovati u važnim porodičnim ulogama. To ne znači da treba propustiti važna stručna pravila i procedure (npr. obaveza stručnih radnika je da uvek razgovaraju sa decom), već da treba prilagoditi stručne postupe i približiti ih korisnicima tako da ih oni razumeju. Tako npr. treba objasniti roditeljima da je razgovor sa decom deo standardne procedure, treba im reći o čemu se i zašto razgovara sa decom, da se deca pitaju na prigodan način o stvarima koje ih se tiču, a da ih ne uključujemo bez preke potrebe u pitanja kojima se bave odrasli i sl.

Generalno, značajno je prepoznavanje važnosti

uključivanja etničkih, klasnih i manjinskih pitanja na svim nivoima prakse, pa i u odnosima među osobljem unutar službe ili ustanove i između različitih profesionalaca. Uvek je korisno omogućiti prisu-

**Okvir 6.** Korisna pitanja za samoprocenu kulturnih kompetencija i za supervizijski proces  
(razvila Ljiljana Đorđević)

1. Šta je potrebno da moj rad sa korisnicima bude kulturno kompetentniji?
2. Šta konkretno radim da postignem potpuniji uvid u svoje kulturno nasleđe?
3. Mogu li da imenujem neku svoju predrasudu ili stereotip?
4. Koliko poznajem uverenja, stavove i vrednosti najbližih saradnika u timu?
5. Koliko poznajem kulturu društvenih grupa u svojoj zajednici?
6. Na koji način se bavim kulturom svog konkretnog korisnika?
7. Kako postupam u radu sa korisnikom čije se kulturne vrednosti bitno razlikuju od mojih?
8. Da li bih se ja složio/la sa time da se drugi prema meni ponašaju na isti način na koji ja postupam prema njima?
9. Mogu li da nabrojam bar tri slučaja u kojima ja (ili tim čiji sam bio/la član) nisam postupio/la (ili nije postupio) na kulturno kompetentan način?

---

stvo radnika koji govori jezik korisnika, kada korisnik ne govori dominantni jezik ili kada je potrebna pomoć u vezi kulturnih nijansi koje su dostupne samo na jeziku korisnika.

## Postupci kulturno kompetentne prakse

U ovom poglavlju bavićemo se specifičnostima kulturno kompetentne prakse u nekim oblastima socijalne zaštite. Ocrtane su prvo opšte kulturne kompetencije stručnih radnika u socijalnoj zaštiti, a potom takve kompetencije u radu sa porodicama. Poseban odeljak se bavi odnosom između kulture i zlostavljanja i zanemarivanja dece, a nakon toga su predstavljene odlike kulturno kompetentne prakse u oblasti porodičnog smeštaja i usvojenja. Razmotreni su i neki važni faktori kulture koji se koriste kod razvoja plana usluga za decu na alternativnom staranju, kao i odlike i izazovi kulturno kompetentne prakse socijalne zaštite u radu sa starima. Ostalo je naravno još mnogo oblasti i specifičnih korisničkih grupa koje nisu pomenute ovom prilikom. To su prvenstveno pitanja kulture u radu sa korisnicima materijalnih pomoći, potom pitanja maloletničkog prestupništva, pitanja kulture u slučajevima sukoba roditelja oko vršenja roditeljskog prava u razvodnim i postrazvodnim konfliktima, te rad sa odraslim duševno obolelim korisnicima različitog kulturnog porekla.

### Vijjeta 6. Dženana

Dežnana (14) je izbegla iz Sirije sa svojom udatom starijom sestrom i njenom porodicom. Tokom razmene informacija između aktivista nevladinih organizacija iz Grčke i Srbije, došlo se do saznanja da je Dežnana tokom puta bila oteta i silovana, i da ima indicija da je za seksualnu eksploraciju vrbuju trgovci ljudima. Centar za socijalni rad je uspeo da kao prevodioca obezbedi mladića čiji je maternji jezik arapski.

---

## Opšte kulturne kompetencije stručnih radnika u socijalnoj zaštiti

Kulturne kompetencije stručnih radnika u socijalnoj zaštiti podrazumevaju sledeće postupke (McPhatter, 2004; National Association of Social Workers – NASW 2001; 2007; 2015)

1. **Samosvest** praktičara – svest o sopstvenoj kulturi i nasleđu, načinima na koji iskustvo pripadnosti sopstvenoj kulturi utiče na ponašanja, stavove, uverenja, donošenje odluka u ličnom i profesionalnom kontekstu.
2. **Prihvatanje i uvažavanje** sopstvenog i kulturnog nasleđa drugih ljudi i prepoznavanje da sve kulture imaju specifične snage,
3. **Delotvornu komunikaciju** sa korisnicima, poznavanje jezika, odgovarajuće korišćenje prevodioca, profesionalni prevodi materijala za rad (formulara, skala, testova, informacija, uputstava), veštine verbalne i neverbalne komunikacije i kulturno prilagođene protokole postupanja.
4. **Kontinuirano učenje** o kulturama korisnika kojima pruža usluge.
5. **Prihvatanje i uvažavanje kulturnih razlika** na način koji olakšava sposobnosti korisnika i porodice da donose odluke kojima ostvaruju svoje potrebe i uverenja.
6. **Ne polaziti od pretpostavke** da su uverenja i vrednosti stručnog radnika **istovetna** kao i korisnikova.
7. **Suprotstavljanje** stavovima da je drugačijost ili različitost „pogrešna“ ili „loša“.
8. **Otvorenost za kulturne susrete**, osećaj komfora kod kulturne

### Vinjeta 7. Rifat

Rifat (16) od 10-te godine živi u domu za decu bez roditeljskog staranja. Prekinuo je sve kontakte sa biološkom porodicom koja je romske nacionalnosti. Rifat se obratio vaspitaču u domu sa zahtevom da promeni lično ime i da se krsti u pravoslavnoj crkvi, pošto je on „Srbin kao i svi njegovi drugovi u domu“.

nih susreta i svesnost o granicama tog osećaja.

9. **Prilagođavanje** usluga i procesa pružanja pomoći tako da budu usklađeni (kongruentni) sa kulturom korisnika.
10. Preuzimanje odgovornosti za sopstveno **obrazovanje** u oblasti kulturne kompetentnosti, pohađanjem konferencija, praćenjem profesionalne literature i posmatranjem kulturnih praksi.

Razvoj i iskazivanje kulturnih kompetencija kod stručnih radnika u socijalnoj zaštiti zahteva organizovan i svestan napor na sopstvenom usavršavanju, razmenu iskustava i podršku kolegama tokom njihovog razvoja i ulaganje u razvoj odgovarajuće organizacione kulture i strukture. Potrebno je da stručni radnici:

- Kontinuirano istražuju, preispituju, osvešćuju i menjaju sopstvene pretpostavke, uverenja, vrednosti, stavove i razmatraju ideo sopstvenog kulturnog nasleđa u njihovom nastanku i prepoznaju načine na koje oni utiču na usluge i odnose sa korisnicima.
- Balansiraju dinamiku moći, privilegija i pozicija autoriteta koje su karakteristične za stručne

#### Vijjeta 8. Anka

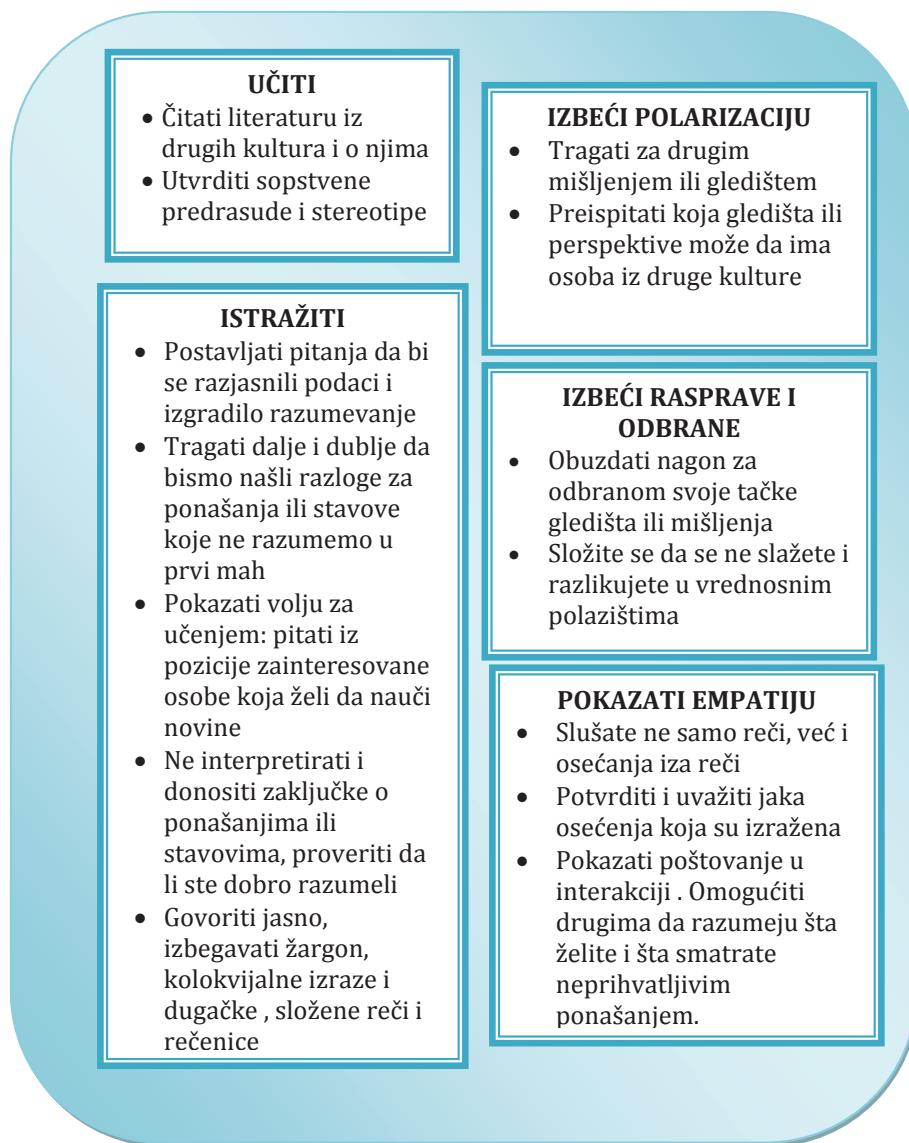
Anka (13) je ostala bez brige oba roditelja u predškolskom uzrastu. Živila je sa tetkom po ocu, koja je nedavno preminula. Odličan je đak, povučena, sa umetničkim sklonostima. Centar za socijalni rad je Anki ponudio smeštaj u hraniteljsku porodicu. Anka se načelno slaže, i navodi da je vegan više od godinu dana, da joj je važno da očuva svoj način života i odnos prema živim bićima (ne koristi namirnice životinjskog porekla, upotrebljava kozmetiku, obuću i odeću koja ne sadrži proizvode od životinja i sl.). Radnici centra su razgovarali sa Ankom ubedujući je da taj način života nije primeren za dete u razvoju i hteli su da je upute kod pedijatra nutricioniste, što je Anka odbila. Kontaktirane su tri hraniteljske porodice koje su odbile da se sretnu sa Ankom kada su čuli da je vegan, jer se plaše da će njihova biološka deca upasti „u sektu“.

---

radnike u socijalnoj zaštiti koji se susreću sa različitim kulturnim i manjinskim grupama.

- Uočavaju, imenuju i reaguju na raznolikosti unutar kulturnih grupa i sličnosti među kulturnim grupama.
  - Razmatraju, u saradnji sa korisnicima, kako je njihovo razumevanje realnosti slično ili različito o onome što su naučili o ključnim elementima njihove kulture.
  - Procenjuju kulturne snage i izazove i njihov uticaj na funkcionisanje pojedinaca i grupa, i koriste to znanje prilikom planiranja intervencija.
  - Pokazuju znanje, razumevanje kulture i potreba vezanih za socijalno funkcionisanje i zadovoljavanje životnih potreba korisnika, kao i kulturno specifičnih značenja različitih načina učestvovanja ljudi u društvu.
  - Pokazuju sopstvenu autentičnost, iskrenost, empatiju i toplinu tokom korišćenja kulturno relevantnih znanja u susretu sa korisnicima.
  - Koriste neformalne sisteme i načine podrške koji su karakteristični za kulturu korisnika i biraju usluge i modele podrške koji su prilagođeni korisniku ili određenoj populaciji korisnika.
  - Razvijaju razumevanje da porodice koje imaju različite i netačno tradicionalne strukture ili stilove života mogu na delotvoran način da odgovore na potrebe svojih članova, a i da obezbede staranje i negu drugima (npr. deci na alternativnom staranju, osobama sa invaliditetom i sl.).
  - Upravljaju procesom rada, izbegavaju etičke zamke i uspešno rešavaju etičke dileme koje nastaju u radu sa različitim marginalizovanim grupama, a koje su vezane za pitanja granica, konflikta među vrednostima i očekivanjima, moći i privilegija, pravila ponašanja, stilova zastupanja, dvostrukih odnosa, različitih vrednosti i uverenja i stilova rešavanja sukoba.
  - Razvijaju razumevanje o načinima na koje kulturne razlike u oblasti komunikacije, opažanja i socijalnih interakcija mogu kod članova porodice, roditelja, negovatelja, potencijalnih i licenciranih hranitelja i usvojitelja da otežaju proces procene i da usled toga dođe do pogrešne procene.
-

**Okvir 3.** Alatka za razvoj kulturalne kompetentnosti (adaptirano od Ontario Healthy Communities Coalition, Inclusive Community Organizations, 2004).



- Koriste svoju profesionalnu mrežu, odnose sa kolegama, mentorima i supervizorima za razvoj samosvesti i samorefleksiju o pitanjima kulture u praksi.

- 
- Kritički procenjuju politike, programe i istraživanja sa stanovišta kulturne relevantnosti, senzitivnosti i inkluzivnosti.
  - Razvijaju okruženje koje ukazuje dobrodošlicu različitim kulturama sa kojima radi.

## Kulturne kompetencije u radu sa porodicama

Kultura obezbeđuje porodicama doživljaj identiteta, pripadanja i kontinuiteta. Pripadnost određenoj kulturi takođe obezbeđuje utočište i grupu koja se koristi u vreme nevolja. U različitim kulturama su prisutni različiti stavovi o disciplinovanju dece, ulozi žene, jednoroditeljskim porodicama, o načinima na koji se ulazi u brak, položaju ostarelih članova porodice ili o homoseksualnosti. Ovi i brojni drugi stavovi stvaraju mnoštvo problema koji nemaju jednostavna rešenja. Dimenzije kulture koje je potrebno razmotriti u radu sa porodicama sa decom se ne mogu razumeti kao prosta ček-lista koja navodi „na šta sve treba obratiti pažnju“, već kao okvir za razmatranje porodičnih snaga koje pomažu porodicama da izgrade svoj identitet, razviju porodične rutine i rituale i stvore vredne socijalne kontakte (Congress and Kung, 2005; Collins et al, 2007; Yanca and Johnson, 2008). Aspekti kulture koje treba razmatrati u radu sa porodicama sa decom su sledeći:

1. **Kulturni identitet porodice.** Ljudi se identifikuju sa posebnim kulturama, pa je važno razgovarati sa porodicom o njenom kulturnom nasleđu i o načinima na koji razume svoju kulturu. Važne dimenzije su:
  - a) *familijarizam* ili doživljaj porodičnih obaveza i porodični ponos;
  - b) *personalizam* koji označava vrednosti vezane za pojedine članove porodice u vezi sa porodičnim ulogama (otac, majka, baba, sin, tetka i sl.)
  - c) hijerarhija, kao vrednost zasnovana na poziciji u porodičnoj strukturi; i
  - d) *duhovnost* ili uverenja u dobre ili loše sile koje intervenišu u životu ljudi.

- 
- 2. **Sistem uverenja.** Kultura i religija u velikoj meri utiču na sistem uverenja koji oblikuje ljudsko ponašanje a koji se primarno usvaja u porodici tokom procesa socijalizacije. Važno je ne zanemariti i druge uticaje (npr. savremeni mediji i sredstva komunikacije) i njihov odnos prema porodičnim normama i uverenjima.
  - 3. **Razlike između kulturnih grupa i razlike unutar njih samih.** Kulture nisu homogene i pogrešno je prepostaviti da su svi priпадnici jedne kulture „isti“. Stepen privrženosti normama primarne kulture je jasan pokazatelj njenog značaja za porodicu, ali i pokazatelj stepena akulturacije.
  - 4. **Pogled na svet.** Omogućava pojedincima i porodicama snalaženje u okruženju. Kulture se razlikuju po tome u kojoj meri su individualističke ili kolektivističke, i oko ta dva pola organizuju vrednosti, norme i rituale.
  - 5. **Istorijski kontekst kulture, što obuhvata i potčinjavanje, progone i kolonizaciju.** Istorijski kontekst brojnih naroda se zasniva na kolektivnom sećanju o teškoćama i načinima na koji su one prevazilažene. Na teritoriji Srbije, faktički svi narodi i porodice imaju istorijsko, a mnogi i neposredno iskustvo seoba, okupacije, progona, i načina na koji su ih prevladavali.
  - 6. **Istorijski kontekst porodičnih migracija.** Često je značajno istražiti koliko dugo porodica živi u sadašnjem okruženju, uzrast članova porodice u vreme preseljenja i razlog preseljenja, posebno kod izbegličkih porodica, etničkih manjina, porodica koje su se iz ruralnog preselile u urbano okruženje i sl.) da bi se procenio uticaj procesa akulturacije u porodici i među generacijama.
  - 7. **Smisao komunikacije i korišćenje jezika.** Važno je razmotriti koji jezik se koristi u porodici i kako porodica komunicira sa okruženjem (da li se koristi jedan jezik za komunikaciju sa spoljnjim okruženjem, a drugi u kući; da li članovi porodice imaju prilike da maternji jezik koriste u neposrednom okruženju i
-

---

sl.). Nepoznavanje jezika može da ometa socijalne službe u pružanju adekvatnih usluga porodici. Korišćenje prevodilaca može da bude problematično na više načina, bilo da se koriste profesionalne i skupe usluge, bilo da se koriste prevodioci iz zajednice ili članovi porodice. Ako npr. unuk koji dobro govori srpski jezik prevodi razgovor svom dedi i socijalnom radniku, to može da naruši tradicionalnu hijerarhijsku strukturu u porodici, i da pojača ranjivost stare osobe.

8. **Uverenja o porodici, porodičnoj strukturi i srodničkimvezama.** Ovi aspekti se u velikoj meri razlikuju u različitim kulturnama. Tu su pitanja vezana za rodne uloge, ko i kako postaje „glava porodice“, značenja koja se pridaju specifičnim životnim situacijama (npr. udovištvo, vanbračno roditeljstvo, novi brak, pitanja nasleštva imovine), potom odnos porodičnih vrednosti prema individualnim dostignućima članova porodice, uloga dece u porodici, uloga ostarelih članova porodice i sl.
  9. **Rodne uloge.** One su snažno kulturno uslovljene, ali je potrebno ispitati i kako je pojedinac razvio svoja uverenja o rodnim ulogama i da li ih i na koji način menja i prilagođava savremenom životu.
  10. **Uverenja o detinjstvu i odgajanju dece.** Kulture razvijaju svojevrsne pristupe gajenju dece, imaju svoja uverenja šta je dobro i poželjno za decu i na različit način podstiču sposobnosti dece za učešće u porodičnom životu.
  11. **Životni ciklus porodice i povezani kulturni rituali.** Ovo je veoma važan izvor snaga i rezilijentnosti porodice koji čuva grupni identitet. Kulturni rituali obeležavaju i osmišljavaju važne životne i porodične događaje kao što je rođenje deteta, venčanje, sahrana i sl.
  12. **Društvene vrednosti, doživljaj zajednice i socijalna podrška.** Kulturna zajednica može da bude značajan resurs za rad sa porodicom. Važno je razmotriti kontakt sa institucijama sopstvene
-

kulture (verske ustanove, zavičajna, folklorna, humanitarna i rekreativna udruženja koja okupljaju pripadnike određene kulture, jezik na kojem deca pohađaju nastavu i sl.) i resurse socijalne, materijalne, duhovne i druge podrške specifične za određenu kulturu u zajednici).

- 13. Religioznost i duhovnost.** Religijska uverenja pomažu porodicama da utvrde rituale oko važnih životnih događaja (rođenje, sazrevanje, venčanje, smrt), što je važno za izgradnju porodične kohezije. U kontaktu sa porodicom važno je pokazati poštovanje i zainteresovanost za ovu važnu dimenziju ljudskog iskustva.
- 14. Kulturne specifičnosti vezane za odevanje, ishranu, muziku i umetnost.** Kao deo kolektivnog kulturnog iskustva, ovi aspekti kulture takođe daju doživljaj pripadanja i stabilnosti. Mogu takođe biti i izvor nesporazuma pa i problema u kontaktima sa drugim kulturama.
- 15. Vrednosti vezane za rad, obrazovanje, i društvenu klasu.** Pripadnost određenoj društvenoj klasi vezana je za obrazovanje, prihode, položaj u zajednici i sl. Širi pristup društvenim resursima imaju oni koji pripadaju višim klasama. Kulture imaju različita uverenja vezana za ova pitanja, kao i očekivanja od članova porodice u vezi sa radom i zaposlenjem, od dece u vezi s obrazovanjem i zanimanjem (prema polu, redu rođenja) i sl.

### Vinjeta 9. Prava porodica

U centru za socijalni rad stručni tim se „osmelo“ da uđe u proces usvajanja starije dece, Milice (14) i Igora (8.), obezbedivši za to zakonske preduslove. U postupku izbora usvojiteljske porodice javio se samo jedan stariji par koga nijedan centar nije kontaktirao 10 godina. Jedan stručni radnik iz mesnog nadležnog centra se obratio zatečenim i nesigurnim potencijalnim roditeljima sledećim rečima: „Dobro razmislite, deca su velika, kako ćete vi postati prava porodica“...

---

Pripadnici manjina, koji su dostigli viši društveni status, mogu biti isključeni iz svoje zajednice porekla zbog visokog stepena akulturacije. Neke kulture nisko, a druge veoma visoko vrednuju akumuliranje materijalnih sredstava, štedljivost, isticanje materijalnih pokazatelja društvenog statusa i sl.

**16. Uverenja vezana za teškoće i traženje pomoći.** Kultura u značajnoj meri oblikuje ponašanja i uverenja vezana za sledeće aspekte traženja i primanja pomoći i podrške (McGoldrick et al, 1996):

- a) šta je problem za pojedinca ili porodicu,
- b) kako se doživljavaju emocionalne teškoće,
- c) kako se problem označava (imenuje) i šta su prepoznatljivi simptomi,
- d) na koji način i sa kime se komunicira u vezi problema ili simptoma,
- e) uverenja o uzroku problema,
- f) odnos prema pomagaču i
- g) očekivane intervencije, odnosno kakva vrsta pomoći je prihvatljiva.

### **Poštovanje kulturnog identiteta deteta**

Porodice koje su tradicionalno orijentisane češće koriste autoritarni stil roditeljstva i zahtevaju od dece nekada i bespogovornu poslušnost i poštovanje. Ova praksa može da se „sudari“ sa normama vaspitanja dece u dominantnoj kulturi, gde se, na primer, podstiče nezavisnost, druženje sa vršnjacima pre nego sa srodnicima, toleriše da deca „odgovaraju roditeljima“ i sl. Kulture variraju i po pitanju u kojoj meri vrednuju gledišta i potrebe deteta, te po značaju koji pridaju detinjstvu kao delu života.

Kada su u pitanju porodice sa decom, kulturno kompetentan stručnjak u socijalnoj zaštiti u stanju je da:

- 
- Odredi razliku između normativnih, odstupajućih ili patoloških i kulturno zasnovanih razvojnih obrazaca.
  - Komunicira sa decom i porodicama iz drugih kultura i izgradi profesionalni odnos poverenja.
  - Proceni u kojoj meri dete razume njegovu sopstvenu kulturu u skladu sa uzrastom i nivoom razvoja.
  - Adekvatno pripremi dete i biološku porodicu za usluge (uključujući i smeštaj).
  - Obezbedi biološkoj porodici kulturno odgovarajuću podršku i usluge.

Konvencija o pravima deteta UN (1990) naglašava da dete koje pripada etničkoj, verskoj ili jezičkoj manjini „ne sme biti lišeno prava, u zajednici sa ostalim pripadnicima grupe, na svoju kulturu, ispovedanje svoje vere i vršenje verskih obreda ili upotrebu svog jezika“. (čl. 30). Takođe za dete, koje je privremeno ili dugotrajno lišeno mogućnosti da živi u biološkoj porodici, potrebno je da se obezbedi druga vrsta porodičnog smeštaja, i smeštaj u ustanovu i usvojenje, a „pri razmatranju rešenja, treba obratiti dužnu pažnju i na činjenicu da je poželjan kontinuitet u podizanju deteta, kao i na etničko, versko, kulturno i jezičko poreklo deteta“. (čl. 20), Dete ima pravo na očuvanje identiteta i pravo da zna za svoje biološke roditelje, kulturu porekla i da upozna svoje kulturno nasleđe. Korisne strategije u ovom pogledu su (Smernice za alternativni smeštaj dece, 2009; Žegarac, 2014):

- Rano uključivanje članova proširene porodice i srodnika u procenu, donošenje odluka i planiranje intervencija.
- Korišćenje porodične konferencije kao modela koji unapređuje rad sa kulturno različitim porodicama.
- Smeštanje dece u hraniteljske i usvojiteljske porodice koje pripadaju istoj kulturi kao i dete.
- Podrška hraniteljskim i usvojiteljskim porodicama da izađu u susret kulturnim potrebama dece.
- Podrška biološkoj porodici deteta da učestvuje u pitanjima vezanim za kulturni identitet deteta.
- Podrška deci u razumevanju njihovog kulturnog identiteta.

---

U kroskulturnoj komunikaciji za stručne radnike su relevantna znanja o kulturom predviđenim načinima nege dece, posebno o disciplinskim metodama, ishrani, zadovoljavanju fizičkih i psihosocijalnih potreba, odnosu prema zdravlju i bolesti, porodičnim obrascima i ulogama i načinima prenošenja svesti o pripadnosti određenoj kulturi. Ova znanja se koriste da bi se razvio pomagački odnos, formulisao plan rada i ponudile usluge koje su odgovarajuće sa stanovišta kulture kojoj pripada dete i porodica. To ne znači da se u radu sa decom i porodicama ne sagledava pozicija deteta i ne uvažava njegovo mišljenje ako kultura ima i neguje takva uverenja. Svako dete ima pravo na razmatranje gledišta, iskazivanje mišljenja i na učešće u donošenju odluka koje ga se tiču u skladu sa uzrastom i zrelošću. Reč je pre o pridruživanju, sagledavanju pozicije deteta i porodice i nalaženju adekvatnih načina da se razume pozicija deteta, vrednuje njegov glas i ojača njegova pozicija.

### **Odnos između kulture i zlostavljanja i zanemarivanja dece**

Odnos kulture i zlostavljanja i zanemarivanja dece je složen, podložan društvenim promenama i naročito izazovan u neposrednoj praksi zaštite dece. Problem nastaje jer se kulture veoma razlikuju po tome šta određuju kao neodgovarajuće ponašanje prema deci. Međutim, „u većini savremenih kultura deca su visoko vrednovana, a zlostavljanje dece se sankcionиše“ (Žegarac, 2004:110).

Otvoreno je pitanje razlika između dominantnih društvenih normi o optimalnim (ili zadovoljavajućim) načinima odgajanja dece i uverenja koje raznovrsne kulture imaju u tom pogledu (i istorijski i aktuelno). Danas je usvojeno stanovište da ne postoje suštinske prepreke da kulturno kompetentna praksa omogući dostizanje dobrobiti za dete, uprkos nedoumicama i teškoćama (Korbin and Spilsbury, 1999; Aronson Fontes, 2008). Zapravo, nedostatak znanja o kulturnim razlikama dovodi do prakse kojai svako ponašanje prihvata kao kulturno adekvatno (kulturni relativizam) ili pak uopšte ne razmatra šta određeno ponašanje i okolnosti znače za konkretno dete koje je iz različite kulturne grupe (kulturno slepilo). To neret-

ko vodi mehaničkom nametanju standarda koje većinska ili dominantna kulturna grupa postavlja društvu – ono što ta grupa označi kao optimalno za razvoj deteta često postaje norma koja se ne preispituje (etnocentrizam kao pozicija).

Brojna istraživanja su potvrdila da kod različitih kultura postoje značajne varijacije u strukturi porodice, shvatanjima i načinima nege dece i značaju i načinu korišćenja socijalne mreže (Korbin & Spilsbury, 1999). Kulturne varijacije u verovanju šta je dobar ili odgovarajući način nege dece posebno su vidljive u odnosu prema telesnom kažnjavanju. Neke kulture smatraju da je svaki oblik fizičkog kažnjavanja štetan za dete, te razvijaju vrednosti koje podstiču nenasilne strategije disciplinovanja, kao što je npr. pozitivno potkrepljivanje, ignorisanje ili ukidanje privilegija. Telesne kazne se smatraju grubim, bolnim i štetnim za detetovo samopoštovanje. Druge kulture smatraju da je fizičko disciplinovanje dece najbolji način da deca nauče da razlikuju „dobro“ od „lošeg“. Prema ovim shvatanjima, deca dobijaju batine „za svoje dobro“, a roditelji koji ne tuku decu zapravo zanemaruju njihovu socijalizaciju („pokvarili su dete“ ili „deca postaju razmažena“ i „besna“, čak „nesrećna“, jer im se ne poklanja „odgovarajuća“ pažnja). U ovakovom kulturnom kontekstu, batine su odraz ljubavi, brige i odgovornosti odraslih za dobrobit deteta. Između ova dva ekstrema, postoje i verovanja da telesne kazne treba ograničiti na situacije koje su opasne po dete. Ovde roditelji podstiču decu da uče o „poželjnem“ i „nepoželjnem“ ponašanju preko posledica: deca će tako naučiti da izbegavaju opasne situacije ili ponašanja, jer izbegavaju batine (Žegarac, 2004). Ovo je zasnovano na uverenjima da tako roditelj štiti dete i daje mu korisnu lekciju o životu. Ova shvatanja imaju zajedničku vrednosnu osnovu – „da dete treba da nauči odgovarajuće oblike po-

### Vinjeta 10. Kasandra

Mlada žena, beskućnica sa teškoćama u intelektulanom funkcionalanju se porodila sama u napuštenoj zgradbi. Rodila je devojčicu koju je ubrzo preuzeo centar za socijalni rad. Tokom razgovora majka je rekla da želi da se devojčica zove Kasandra. Shodno ovlašćenjima organa starateljstva, devojčica je dobila ime Mirjana.

---

našanja kako bi preživelo i bilo sigurno u komplikovanom i povremeno opasnom okruženju, kao i da je roditelj dužan da nauči dete šta je odgovarajuće ponašanje“ (str. 111).

Ako je dete ugroženo, kulturni okvir porodice sam po sebi ne čini da okolnosti u kojima se dete nalazi budu manje ili više bezbedne, ali pomaže u objašnjenju konteksta i razloga za nastanak situacije. Faktori kulture koji su uticali na procenu treba da budu dokumentovani na odgovarajući način. Situacije koje ugrožavaju detetovo zdravlje i razvoj uglavnom su slične i nezavisne od kulturnog konteksta. Kulturni kontekst je mnogo značajniji u pridruživanju porodici i pripremi plana usluga i mera za osiguranje bezbednosti deteta i prevaziilaženje rizika.

1. Prvo je potrebno odrediti da li su osnovne potrebe deteta zadovoljenje, odnosno da li je bilo događaja i okolnosti koji su ugrozili njegovu bezbednost, zdravlje i razvoj.
2. Ukoliko detetove osnovne potrebe nisu zadovoljene, odnosno ako je došlo do situacija koje ugrožavaju dete, potrebno je razmotriti koje kriterijume koristimo da bismo odredili ovu situaciju. Različite kulture imaju raznolike standarde nege, obrazovanja, ishrane, disciplinovanja i nadzora nad decom, tako da postoji mogućnost za kulturni konflikt.
3. Ukoliko se identificiše kulturni konflikt u definisanju osnovnih potreba deteta, treba razmotriti kakva je priroda kulturnih razlika, koja je relevantna za zlostavljanje i zanemarivanje dece. Ukoliko se orijentisemo na kulturne razlike umesto na kulturne nedostatke, pažnja se usmerava na smanjenje potencijalne štete koja može biti naneta detetu, nasuprot suprotstavljanju kulturnih praksi gajenja dece koje mogu biti veoma rezistentne na promene.

Korbin i Spilsberi (1999) ukazuju na četiri tipa kulturnih razlika (prema Žegarac, 2004):

1. Kulturne razlike u verovanjima i načinima gajenja dece; različita uverenja mogu da izazivaju različite obrasce ponašanja;
2. Kulturne prakse koje su potencijalno štetne po decu (npr. da sta-

- rija deca čuvaju mlađu, izdvajanje iz škole devojčica koje su zašle u pubertet i sl.)
3. Kontekst promene kulturne prakse (način na koji promene u širem okruženju utiču na kulturnu praksu nege dece ili promena sredine npr. iz ruralnog u urbano okruženje);
  4. Razumevanje infrakulturne raznolikosti, jer se etničke i druge kulturne grupe unutar sebe razlikuju, tako da svaka prima na unapred utvrđenih informacija ne vodi bližem prepoznavanju konteksta deteta i porodice.

Krajni cilj ovako vodene procene je zasnivanje kulturno kompetentne intervencije, jer se naporci ne usmeravaju samo na ponašanja i verovanja koja ugrožavaju dete, već i na angažovanje snaga kulture koje mogu umanjiti dejstvo rizika kojima je dete izloženo.

U suštini, potrebno je da razumemo dobrobit deteta u kulturnom kontekstu da bismo razumeli koji su aspekti porodičnih teškoća i karakteristi-

### Vinjeta 11. Običaji

Mirsada (21) i Šaban (32) su albanske nacionalnosti, i u postupku su sporazumno razvoda braka. Šabanova porodica je druga generacija u gradu u centralnoj Srbiji. Prema običajima, Šaban je tek punoletnu Mirsadu „kupio“ od oca na Kosovu. Par ima dvogodišnjeg sina Roberta. Brak „nije uspeo“, što je potvrdilo lokalno „mirovno veče“. Mirsada je „zgrešila“ pa joj sledi vraćanje kod roditelja i nova udaja. Po običajima, dete treba da ostane u očevom domu. Kroz sporazumno razvod običaji su dobili zakonsko „ruho“. Mirsada kaže da nije bila primorana da prihvati uslove razvoda, učinila je kako treba, kako je vaspitana. Mirsada je dobra majka, što ne poriču ni suprug ni svekrva a što potvrđuje i procena centra za socijalnu rad. Šaban priznaje da je dečak Robert jako vezan za majku, „plakaće malo za majkom, ali u životu mu neće ništa zafaliti“. Oba supružnika odbijaju da govore o razlozima za razvod i Mirsadi noj „grešci“ jer se te stvari ne iznose iz porodice.

---

ka „zlostavljujući“ ili „zanemarujući“, koji su „kulturni“ i gde postoji kombinacija između tih faktora. Ukoliko se određeno ponašanje ili verovanje prepozna kao deo kulturnog nasleđa, ne znači automatski da je ono „dobro“ za dete.

Praksa socijalnih službi u zaštiti dece od zlostavljanja treba da se prilagodi razlikama u obrascima odgajanja dece, bez prepostavke da takvo prilagođavanje dozvoljava manji standard nege za decu u različitim kulturnim grupama (Munro, 2002). Cilj je zasnivanje kulturno kompetentne intervencije u kojoj se naporis uсмерavaju na ponašanja i verovanja koja ugrožavaju dete, i na angažovanje snaga kulture koje mogu umanjiti dejstvo uočenih rizika.

Nema sumnje da postoje kulturne prakse koje su stvarno štetne po decu. Primeri takvih praksi su rani brakovi (sklopljeni pre dozvoljenog zakonskog minimuma), genitalna mutilacija, infanticid ženske dece (Pinheiro, 2006 prema World report on Violence against Children Ujedinjenih nacija), i one zahtevaju organizovan pristup iskorjenivanju ovih pojava.

### **Kulturno kompetentna praksa u oblasti porodičnog smeštaja i usvojenja**

Poseban izazov za praksu socijalne zaštite postavljaju deca na alternativnom staranju čije je kulturno poreklo različito od većinskog. Pronalaženje adekvatne resurs-porodice za ovu decu nekada može biti veoma izazovno. Nedostatak porodica iz manjinskih grupa je očigledan i ima mnogo razloga zašto je to tako.

Za stručne radnike je važno da razumeju da politika i praksa njihovih organizacija i službi mogu da stvaraju prepreke za regrutovanje porodica iz manjinskih grupa. Značajno je i poznavanje strategija za identifikovanje, angažovanje i procenu potencijalnih hraniteljskih i usvojiteljskih porodica u njihovom kulturnom kontekstu. Neke strategije mogu da olakšaju rad u vezi sa pitanjima kulture u ovoj oblasti:

- 
1. **Smeštaj deteta u srodničku porodicu** (hraniteljsku ili starateljsku) značajno povećava mogućnosti održavanja porodičnih i kulturnih veza, kao i veza u zajednici. Deca koja su smeštena u srodničke porodice, pored doživljaja pripadnosti, boravka u poznatom okruženju, koje olakšava prevazilaženje traume, i drugih dobiti, imaju priliku i da očuvaju kontakte sa praksama roditeljstva koje su karakteristične za kulturu porekla.
  2. **Smeštaj u hraniteljsku ili usvojiteljsku porodicu koja je iz iste kulturne zajednice kao i dete.** Mada mnoga deca imaju pozitivno iskustvo smeštaja u porodicama drugačije kulture nego što je njihova, poznato kulturno okruženje olakšava snalaženje, prevazilaženje traume, i očuvanje veze sa kulturnim nasleđem.
  3. **Smeštaj deteta zajedno sa braćom i sestrama.** Osim drugih, kako očiglednih, tako i manje vidljivih dobiti, smeštaj sa biološkim siblinzima olakšava očuvanje veze sa njihovim kulturnim nasleđem.
  4. **Podrška hraniteljskim i usvojiteljskim porodicama da izduju susret potrebama vezanim za kulturu deteta.** To podrazumeva informisanje, edukaciju, povezivanje sa resursima, podršku i pomoći detetu i njegovim odgajateljima.

Potrebno je i da stručni radnici shvate važnost kulturnog kontinuiteta i očuvanja kulturnog identiteta korisnika – posebno kod dece koja su izdvojena od svojih porodica i zajednica.

1. Stručni radnik treba da zna kako da sprovodi procenu pojedinaca, porodica (bioloških, hraniteljskih i usvojiteljskih) i zajednica na način koji je informisan o pitanjima kulture, kako bi se obezbedila tačnost prikupljenih podataka.
2. Stručni radnik treba da poznaje strategije za očuvanje kulturnog nasleđa dece tokom procesa vezanih za porodični smeštaj ili usvojenje.
3. Da ima sposobnost informisanja o poreklu i nasleđu deteta i osoblja u ustanovi, hranitelja ili usvojitelja, kako bi se detetu pomoglo da razume svoje poreklo i razloge za smeštaj.
4. On mora da razume kako kulturne razlike mogu da utiču na pitanja separacije, afektivne vezanosti i dugoročno prilagođavanja.

---

vanje na transkulturnom smeštaju ili usvojenju.

5. Mora da razume specifičnosti situacije i izazova sa kojima se suočavaju deca i njihove hraniteljske i usvojiteljske porodice kada se staraju o deci čija je rasa, kultura ili etničko poreklo različito od porekla hraniteljske ili usvojiteljske porodice.
6. Mora da poseduje znanje o načinima na koje može da podrži i razvije kulturni, rasni ili nacionalni identitet dece na alternativnom staranju.

Kod regrutacije, procene i obuke hraniteljskih i usvojiteljskih porodica, potrebno je da stručni radnici razviju pristupe koji će pomoći porodicama da dođu do tačne samo-procene o njihovoj sposobnosti da se staraju o deci iz drugih kultura. Ne manje značajna su i pitanja regrutacije i obuka porodica iz različitih kulturnih grupa, jer se tako umnožavaju resursi i povećava dostupnost usluga. Važna je i edukacija porodica u vezi kulturnih pitanja dece na alternativnom staranju. Posebne aktivnosti se preuzimaju radi adekvatne pripreme deteta i porodice za transkulturni smeštaj i obezbeđivanje kulturno odgovarajuće podrške i usluga za resurs-porodice. Aktivnosti se usmeravaju i na utvrđivanje resursa zajednice, koje porodica može da koristi, kako bi im se pomoglo u staranju o deci sa različitim kulturnim potrebama.

### **Šta hranitelji i usvojitelji treba da znaju i da rade?**

Pitanja kulture i kulturne osjetljivosti se uvek javljaju kada je dete smešteno u hraniteljsku porodicu drugačije kulture ili su njegovi usvojitelji različitog kulturnog porekla. Hranitelji i usvojitelji ne mogu niti se od njih zahteva da znaju sve o kulturi porekla deteta, ali postoje korisne strategije koje mogu da podrže decu na smeštaju (Lee and Grotevant, 2006; Milovanovic, 2014). Potrebno je da stručni radnici upute i podrže hranitelje i usvojitelje u tome.

- 1) Potrebno je razgovarati sa hraniteljima i usvojiteljima i pružiti im podatke o porodičnoj istoriji i kulturnom i religijskom nasleđu deteta. Oni treba da znaju podatke, ali i da razumeju

važnost biološke porodice i kulture porekla za dete, koje ne retko gubi kontakt sa izvorima sopstvenog kulturnog identiteta kada ode na smeštaj.

- 2) Podržati hranitelje i usvojitelje, kao i samo dete, da dele, usvajaju i stiču informacije o porodičnoj istoriji i kulturnom nasleđu deteta.
- 3) Podržati hranitelje i usvojitelje i pružiti im prilike da uče o kulturnom, jezičkom, religijskom nasleđu deteta i njegovo zajedničkim poreklu. To olakšava komunikaciju sa detetom i obogaćuje iskustvo odraslih koji se staraju o deci.
- 4) Prepoznati i podržati ulogu bioloških roditelja i porodice. Oni možda ne mogu da osiguraju bezbednost i stabilnost detetu aktuelno ili u dogledno vreme, ali mogu da imaju važnu ulogu u održavanju kulturnih kontakata, bilo putem direktnog kontakta sa detetom, hraniteljima i usvojiteljima, ili indirektno putem konsultacija sa stručnim radnikom koji je za to zadužen.
- 5) Upisati dete u školu u kojoj rade i uče kulturno raznovrsni učenici i nastavnici. To može pomoći detetu da se ne oseća kao „stranac“, i pruža mu mogućnost za pristup osobama koje su njegovog kulturnog porekla a koje mu mogu biti modeli-uzori tokom odrastanja.
- 6) Podržati hranitelje i usvojitelje da uspostave redovan kontakt sa ljudima različitog kulturnog porekla i da ohrabre kontakte deteta sa ljudima iz različitih kultura. To obezbeđuje sigurnost u kroskulturnim kontaktima, ekspertizu i podržava druga nastojanja hranitelja i usvojitelja.
- 7) Nabaviti knjige, igračke, učila i sredstva za zabavu koji su izvor kulturnih informacija za dete.

### Vinjeta 12. Ljuljizm

Ljuljizm (8) je upućen na smerštaj u ustanovu socijalne zaštite. Pri upoznavanju sa vaspitačima, jedan od njih je rekao: „vidi kako si ti sjajan dečko, ovde će ti biti lepo, zvaćemo te Laki“. Na to je dečak ponovio da se zove Ljuljizm. Drugi vaspitač je onda pitao: „pa dobro, kako voliš da te zovemo, može li Luki?“ „Ljuljizm“, odgovorio je dečak.

- 
- 8) Uvesti u porodični život rituale vezane za kulturu i tradiciju deteta. Naročito je važno obeležavanje praznika. To dete povezuje sa njegovom zajednicom porekla i sa njegovim nasleđem i daje osećaj pripadnosti sa jedne strane, a sa druge, u porodični život hranitelja i usvojitelja „uvodi“ ono što je specifično za dete.
  - 9) Omogućiti detetu da nauči maternji jezik. Korisno je i da hraniteljska ili usvojiteljska porodica uči maternji jezik deteta. Jezik je kamen-temeljac kulturnog identiteta i omogućava detetu da komunicira i ostane povezano sa svojom kulturnom zajednicom i biološkom porodicom.
  - 10) Kontaktirati sveštenu lica i uključiti ih u život deteta. Ukoliko hranitelj ili usvojitelj nema dovoljno znanja o veri deteta, kontakt sa sveštenim licima i hramovima može da bude koristan za dete i porodicu.
  - 11) Suprotstaviti se diskriminaciji i predrasudama u okruženju.
  - 12) Osnažiti i omoćati dete da se suprotstavi predrasudama u okruženju.

Ima dece koja pokazuju otpor i eksplicitno odbijaju da se povežu sa svojim kulturnim nasleđem. To je razumljivo jer ih njihovo celokupno iskustvo upućuje na odstupanje zbog nekih svojih karakteristika (izgled karakterističan za određene etničke i kulturne grupe, život u hraniteljskoj porodici i sl.) ali i da je zahtevno, teško pa i loše kada si drugačiji i sl. Neka deca se stide svog porekla, jer su tokom socijalizacije i društvenih kontakata dobila poruke da je njihovo poreklo „pogrešno“. Prirodna je potreba dece da pripadaju, a ne da „odskaču“ jer su drugačija. Takođe, mnoga deca smatraju da će udovoljiti svojim hraniteljima ili usvojiteljima time što negiraju svoje poreklo, ne žele da ih uzinemiravaju ili zbumuju svojim zahtevima i pitanjima. Dalje, neka deca prosto žele da započnu novi život, da „prekinu sa prošlošću“, jer veruju da na taj način mogu da prevaziđu traumatična iskustva i separacije. Mogu biti ljuti na svoje biološke roditelje i nesposobni da ih razdvoje od njihove kulture ili mogu imati negativna iskustva sa sopstvenom kulturom.

---

Stručni radnici i hranitelji, usvojitelji i vaspitači u rezidencijalnim ustanovama treba da razviju razumevanje za dete koje odbija da se poveže sa svojom porodicom, kulturom i nasleđem. To međutim ne znači da treba prosto da prihvate „ne“ i zanemare jaka osećanja i potrebe deteta da bude povezano, ukorenjeno i prihvaćeno. Potrebno je da odrasli koji učestvuju u odgajanju deteta:

- iniciraju razgovore (ne čekati da dete samo otvorí temu), postavljaju pitanja detetu i da pažljivo slušaju da bi pomogli detetu da razume zašto se upravo tako oseća.
- da naprave prostor da dete može da im se obrati kada bude spremno na to i kada promeni mišljenje („otvorena vrata“).
- da obezbede prilike za pozitivna iskustva sa kulturom deteta i sa drugim kulturama.
- da tragaju za osobom iz kulture deteta koja može da predstavlja pozitivan model – uzor za dete.
- da se aktivno suprotstavljaju predrasudama u okruženju.

Predrasude i diskriminaciju najčešće ne treba ignorisati, već je važno razviti strategije za suprotstavljanje i prevazilaženje (IFAPA, 2008; Milovanovic, 2014).

- **Prepoznati predrasude, rasizam i diskriminaciju.** Iskustvo brojnih ljudi koji su doživeli diskriminaciju je da im je podrška drugih koji su je prepoznali i razumeli bila izuzetno značajna. To podrazumeva imenovanje diskriminacije i rasizma, prepoznavanje iskustva deteta i efekta takvih događaja na dete. Negiranje takvih iskustava samo dalje izoluje dete (npr. „možda si pogrešno razumeo/la“; „ma on/a svašta priča“; „mislim da on/a to nikada ne bi rekla“ i sl.)
- **Razumeti uticaj diskriminacije.** Ukoliko dete internalizuje negativnu sliku o sebi, to će nepovoljno uticati na njegovu samoprocenu.
- **Pomoći detetu da prevlada diskriminaciju u otvorenom razgovoru.** Potrebno je omogućiti otvoreni razgovor sa detetom o rasi, etnicitetu, diskriminaciji i rasizmu. Važno je prepoznati da diskriminacija i rasizam oblikuju život deteta iz

---

manjinske grupe na smeštaju. Ne treba čekati da dete bude povređeno, već treba pričati o rasizmu i diskriminaciji pre toga. Dakle, potrebno je voditi opšte i svakodnevne i prigodne razgovore kada dođe do incidenta ili kada dete pokaže zabrinutost. Uveriti dete da nije odgovorno, već da je u pitanju neznanje osobe koja je pokazala diskriminatorno ponašanje. Razgovarati sa detetom o mogućim načinima za prevazilaženje diskriminacije.

- **Pomoći detetu da razume da nije u pitanju njegova greška.** Objasniti da predrasude imaju ljudi koji ne znaju dovoljno ili imaju veoma ograničena iskustva o drugima. Ohrabriti dete i reći mu da ga osoba koja je ispoljila predrasude prema njemu ne poznaje, i da mu se nije obratila kao posebnoj ličnosti, već da ga je svrstala u grupu o kojoj malo zna.
- **Uvažiti osećanja deteta.** Uveriti dete da ne treba da se oseća loše zbog ljutnje, tuge ili nemoći koju oseća u susretu sa diskriminacijom. To je očekivana i razumljiva reakcija na predrasude. Ohrabriti dete da razgovara o svojim osećanjima.
- **Ne tolerišite ispoljavanje predrasuda prema bilo kojoj grupi ljudi ili osobi.** Dete će videti vaše ponašanje i imaće poverenja da će te mu pružiti podršku i zaštititi ga u situacijama diskriminacije.
- **Svesnost o stavovima prijatelja i članova šire porodice.** Imenujte negativne stavove i ponašanje, edukujte porodicu i prijatelje. Preduzmite korake da bi zaštitili dete od izloženosti negativnim stavovima od strane porodice i prijatelja. Većina ljudi će uvažiti poziv da urade ono što je najbolje za dete, npr. „da li znaš da kada kažeš \_\_\_\_\_, to povredi \_\_\_\_\_ (ime deteta)? Molim te da to više ne radiš“.
- **Naučite dete kako da reaguje na diskriminaciju.** Razgovarajte sa detetom o mogućim načinima na koje bi valjalo da odgovori na diskriminaciju. Nekada će biti bezbednije da ignoriše napad i ode, a u drugim situacijama će imati priliku da odgovori i da pouči druge. Korisno je diskutovati sa detetom o mogućim odgovorima na pitanja i provokacije.
- **Tražiti podršku i usmeravanje od osoba koje imaju lično razumevanje diskriminacije, posebno od ljudi iz kulturnih**

---

**ne zajednice deteta.** Odgajatelji nemaju uvek sve odgovore. Može biti korisno usmeravanje od strane osobe koja je doživjela sličnu vrstu diskriminacije. Korisni su i susreti i podrška druge dece na smeštaju, kao i drugih hranitelja i usvojitelja koji imaju iskustvo diskriminacije.

#### **Okvir 5.** Strategije za prevladavanje diskriminacije i rasizma za decu (adaptirano prema IFAPA, 2008)

**Postavi pitanje.** Kada neko napravi rasistički komentar, pitaj „kako to misliš“? ili „zašto to pitaš“? Ova pitanja vraćaju odgovornost na nasilnika.

**Pokaži neslaganje.** Ono što drugi kažu je samo njihovo mišljenje. Ti znaš bolje od drugih kakvo je stanje. Reci im da nisu u pravu.

**Suprotstavi se.** Nemoj da se smeškaš i praviš se da nisi čuo. Ukoliko neko povredi twoja osećanja, kaži mu to na sledeći način: „To mi se ne sviđa“, ili „Prestani sa tim“.

**Našali se.** Napravi vic od onoga što je rečeno. Koristi snagu humora.

**Odzviždi ili odrepuj svoj odgovor.** Nasilnik će morati da bude tih i pažljiv da bi razumeo šta mu pričaš.

**Povuci se.** Nekada je to jedini način da ne budeš fizički povređen. Međutim, ako se stalno povlačiš, svet postaje sve manji i manji.

**Razgovaraj sa prijateljem.** Možeš da preispitaš svoja razmišljanja i smanjiš povređenost kad podeliš problem sa bliskim ljudima.

**Koristi moć svoje porodice.** Razmatrajte zajedno šta je sve moguće reći i kako se sve možeš ponašati u teškim situacijama. Sa porodicom možeš i da vežbaš različite odgovore.

- 
- **Dobiti podršku.** Ako je diskriminacija nastala u školi, treba razgovarati sa nastavnicima i školskim osobljem.
  - **Ohrabriti dete i pomoći mu da razvije doživljaj ponosa na svoj izgled i kulturu.** Potrebno je biti otvoren prema kulturi deteta i ohrabriti ga da bude ponosno na nju. Prilike za pozitivne susrete sa osobama, jezikom, nasleđem jačaju rezilijentnost deteta na predrasude i rasizam.

### ***Faktori kulture koji se koriste kod razvoja plana usluga za decu na alternativnom staranju***

Tokom razvoja plana usluga, pitanja kulture se razmatraju u okviru oblasti „identitet deteta“, ali i „predstavljanje u društvu“ i „porodični i društveni odnosi“ (Žegarac, 2015). Tokom izrade plana, tokom individualnih, grupnih, timskih sastanaka i konferencije slučaja, kada je pogodno razmatra se sledeće (Milovanovic, 2014):

- Kontakti sa biološkom porodicom deteta ili pokušaji da se lociraju odsutni članovi porodice, poznati ili nepoznati detetu.
- Na koji način će roditelji, srodnici i druge značajne osobe dobijati informacije o detetu na smeštaju (koje informacije, na koji način i kada).
- Veza sa kulturnim i porodičnim nasleđem (što obuhvata i mogućnosti za obrazovne aktivnosti vezane za kulturu porekla deteta).
- Veza sa maternjim jezikom.
- Veza sa religijom porekla.
- Socijalne veštine za prevladavanje situacija diskriminacije, vršnajčkog nasilja i sl.
- Veze sa vršnjačkim grupama i prijateljima.
- Aktivnosti slobodnog vremena i rekreacije.
- Potreba za transportom radi učešća u kontaktima.
- Rad na životnoj priči deteta.
- Mogućnosti za upoznavanje novih ljudi i stvaranje veza u zajednici.

- 
- Kontakt sa prethodnim odgajateljima.
  - Drugi relevantni elementi identiteta.

## **Odlike kulturno kompetentne prakse socijalne zaštite u radu sa starima**

Srbija se suočava sa ozbiljnim procesom starenja stanovništva. U Evropi se očekuje utrostručenje broja osoba starijih od 80 godina, i to sa 22 miliona u 2008. godini na 61 milion u 2060. godini. Proces depopulacije i demografskog starenja je prisutan u svim zemljama u regionu. Populacija Srbije postaje sve starija, raste udio stanovnika starijih od 65 godina, uz istovremeno opadanje populacije dece.

Sa prosečnom starošću stanovnika od 41,6 godina (Popis, 2011), Srbija je jedna od najstarijih zemalja u svetu. Procena je da će do 2030. godine udio osoba starijih od 65 godina iznositi najmanje 22 %, što je skoro jedna četvrtina stanovnika. Raste posebno udio žena u populaciji starih, a „najstariji“ je region Južne i Istočne Srbije, gde je čak 25% stanovništva starije od 60 godina. Starenje stanovništva u Srbiji je karakteristično za gotovo sve etničke grupe, osim za Rome i Bošnjake. Pored toga što je porasla prosečna starost stanovnika, porastao je i očekuje se dalji porast prosečnog životnog veka (Devedžić i Stojilković Gnijatović, 2015).

Ove okolnosti stavljuju nove izazove pred socijalnu zaštitu u Srbiji:

- Očekivana je povećana zastupljenost starih korisnika socijalne zaštite u budućnosti, i to hronično obolelih osoba kojima je potrebna nega i pomoć drugih osoba. Stare osobe se često suočavaju sa višestrukim i hroničnim zdravstvenim problemima, invaliditetom i demencijom, što je izazov ne samo za zdravstvenu, već i za socijalnu zaštitu.
- Stare osobe su pod rizikom od različitih oblika lošeg i ne-humanog odnosa, zlostavljanja i zanemarivanja, i u kući i u zajednici i u rezidencijalnim institucijama.

- 
- Mnogi stari ljudi gube sposobnost da žive samostalno i bez podrške drugih, usled ograničene pokretljivosti, arhitektonskih barijera, nedostupnih pomagala i sl. Evidentno je da će deo usluga u zajednici za stare rasti, i da se već sada suočavamo sa nedovoljnim brojem usluga i programa pomoći u kući, malim brojem dnevnih centara, nedovoljnim kapacitetima rezidencijalnog smeštaja različitog tipa, neadekvatnom i neregulisanom palijativnom negom i sl.
  - Starenje je praćeno i opadanjem prihoda i siromaštva, što je otvoren problem za ekonomiju, penzioni sistem i socijalnu zaštitu zemlje u kojoj deo penzionera konstantno raste.

Sumarno, Srbija se već suočava i svi su izgledi da će se u još većoj meri u budućnosti suočavati sa feminizacijom i pauperizacijom sve većeg broja starih, što je praćeno povećanjem dužine životnog veka i potrebama za raznovrsnim i prilagođenim socijalnim i zdravstvenim uslugama.

Odnos prema starima i starenju, učešću starih u društvu, zdravlju, bolesti, fizičkoj i društvenoj moći i nemoći je takođe kulturno uslovljen. Osim stručnih radnika, u radu sa korisnicima starije životne dobi angažovan je i veliki broj saradnika kao što su gerontodomaće, negovatelji(ce) i stručni saradnici medicinskih struka (fizioterapeuti, medicinski tehničari i sl.) te je važno da svi oni, kao i organizacije – pružaoci usluga, razviju kulturnu osetljivost za raznoliku, a specifičnu populaciju starih korisnika. Potrebno je poznavanje neverbalnih i verbalnih stilova komunikacije različitih korisnika (posebno je važan značaj fizičkog kontakta i kontakta očima), razmatranje zdravstvenih uverenja i prakse karakterističnih za pojedine kulturne grupe. Potrebno je i poznavati porodične vrednosti i uverenja o položaju i ulozi starih osoba u pojedinim kulturama, kao i njihov specifičan pogled na svet i vrednosti.

Kada su u pitanju korisnici starije životne dobi, značajno je razmotriti i sledeća pitanja (Alberta Health Services, 2014):

- 
- Značenje i izražavanje bola i patnje;
  - Uverenja o uzroku i značenju bolesti ili nemoći;
  - Izbor načina prigodnog korišćenja pomoći ili lečenja;
  - Stavovi prema smrti i umiranju;
  - Uverenja o životu posle smrti, vrednosti ljudskog života i ljudskog tela;
  - Emocije i ponašanja kojima se izražavaju gubitak i žalost;
  - Rituali vezani za umiranje, pripremu za sahranu, memorialnu službu, žalovanje i sl.

Pitanja moći i nemoći, traženja i primanja podrške i pomoći, zavisnosti i nezavisnosti, te zdravlja i bolesti koja su karakteristična za populaciju starih korisnika socijalne zaštite, podrazumevaju i razmatranje kulturno specifičnih strategija prevladavanja tih pitanja. U tom pogledu, značajno je razmotriti i očekivanja od pomoći određenih članova porodice, molitve i religiozne prakse i sl. Potrebno je razumeti i ulogu porodice u doноšenju odluka koje se tiču članova starije životne dobi, u skladu sa specifičnom kulturom korisnika (Bhui et al., 2007). Pri tome je važno podržati i individualne odluke starog korisnika, ojačati njegovu poziciju i sposobnost da donosi odluke koje se najneposrednije odnose na njegov život i ciljeve.

## Literatura

Alberta Health Services (2014). *Palliative and End-of-life Care: Provincial Framework*. <http://www.albertahealthservices.ca/assets/info/seniors/if-sen-provincial-palliative-end-of-life-care-framework.pdf>, pristupljeno 15. 09. 2016.

Anderson, J. and Carter, R. W. (2003). *Diversity Perspectives for Social Work Practice*. New York: Pearson.

Aronson Fontes, L. (2008). *Child Abuse and Culture: Working with Diverse Families*. New York: The Guilford Press.

---

Barna, L. M. (1998). Stumbling Blocks in Intercultural Communication in Bennett, M.J. (ed.) *Basic Concepts of Intercultural Communication: Selecting Readings*. Yarmouth, Maine: Intercultural Press.

Bhui, K., Warfa, N., Edonya, P., Mckenzie, K., & Bhugra, D. (2007). Cultural competence in mental health care: a review of model evaluations. *BMC Health Services Research* 7:15.

Collins, D., Jordan, K and Coleman, H. (2007). *An Introduction to Family Social Work, 2<sup>nd</sup> edition*. Belmont, CA: Thomson Brooks/Cole.

Congress, E. and Kung, W. (2005). Using the Culturagram to Assess and Empower Culturally Diverse Families, in E. P. Congress and M. J. Gonzales (eds) *Multicultural Perspectives In Social Work Practice with Families*, 3<sup>rd</sup> edition 1-20

Cross, T. L., Bazron B. J., Dennis, K. W., Isaacs, M. R. (1989). *Towards a Culturally Competent System of Care: A Monograph on Effective Services for Minority Children Who Are Severely Emotionally Disturbed*, Vol. 1. Washington, DC: Georgetown University Child Development Center.

Devedžić, M. i Stojilković Gnjatović, J. (2015). *Demografski profil strog stanovništva Srbije*. Beograd: Republički zavod za statistiku. <http://webrzs.stat.gov.rs/WebSite/userFiles/file/Stanovnistvo/SpecPubli/Stari.pdf> pristupljeno 08. 10. 2016.

English, D. (1995). Cultural issues related to the assessment of child abuse and neglect. *Contemporary Group Care Practice, Research, and Evaluation*, 5(1), 31–35.

Goldman, A. (1999) *Knowledge in a Social World*. Oxford: Oxford University Press.

---

McGoldrick, M, Giordano, J nd Perce, J. K. (1996). *Ethnicity and fami-*

---

*ly therapy*. New York : Guilford Press.

Milovanovic, J. (2014). Social inclusion of Roma communities within Serbia by means of comparasion to Aboriginal communities in Australia. Belgrade: Social Inclusion Project UNICEF. Interni dokument.

Korbin, J. E., Spilsbury, J. C. (1999). Cultural competence and child neglect. U: H. Dubowitz, (ed.), *Neglected children – Research, practice and policy*. Thousands Oaks: Sage Publications. 69-88.

Lee, R. M. & Grotevant H. D. (2006). Cultural Socialization in Families with Internationally Adopted Children, *Journal of Family Psychology* 20, 571–72.

Lee, C. C. Burnhill, D. A. Butler, A. L. Hipolito-Delgado, C. P. Humphrey, M. Muñoz, O. and Shin H. (Eds.) (2009). *The elements of culture in counseling*. Columbus, OH: Pearson.

McPhatter, A. R. (2004) Culturally Competent Practice. In: M. J. Austin & K. M. Hopkins (eds.) *Supervision as Collaboration in the Human Services: Building a Learning Culture*. SAGE Publishing. 47-58.

Munro, E. (2002) *Effective Child protection*. London: SAGE Publications.

National Association of Social Workers (2001). Standards for Cultural Competence in Social Work Practice. Washington, DC: Author.

National Association of Social Workers (2007). Indicators for the Achievement of the NASW Standards for Cultural Competence in Social Work Practice. Washington, DC. Author.

National Association of Social Workers (2015). Standards and Indicators for Cultural Competence in the Social Work Practice.

---

---

Washington, DC: Author., pristupljeno 12.09.2016. sa <https://www.socialworkers.org/practice/standards/naswcultural-standards.pdf>

Ontario Healthy Communities Coalition, Inclusive Community Organizations: A Toolkit, (2004). <http://www.healthycommunities.on.ca/publications/ICO/index.html>, posećeno 08. 10. 2016.

Popis stanovništva, domaćinstva i stanova u Republici Srbiji (2011). Republički zavod za statistiku, [www.popis2011.stat.rs](http://www.popis2011.stat.rs), posećeno 12. 06. 2016.

Pinheiro, S. P. (2006). *World report on Violence against Children*. Unetid Nations, Secretary-General's Study on Violence against Children.

Schlesinger, E. G. and Devore, W. (1995). Ethnic Sensitive Social Work Practice: The State of the Art, *The Journal of Sociology & Social Welfare*, Vol. 22: Iss. 1, Article 4

Sue, D. W. (2006). *Multicultural Social Work Practice*. Hoboken: John Wiley and Sons.

Iowa Foster & Adoptive Parents Association – IFAPA (2008) Transracial Parenting in Foster Care & Adoption – Strengthening Your Bicultural Family, [http://www.ifapa.org/pdf\\_docs/TransracialParenting.pdf](http://www.ifapa.org/pdf_docs/TransracialParenting.pdf), pristupljeno 12. 09. 2016.

Yanca, S. J. and Johnson, L. C. (2008). *Generalist Social Work Practice with Families*. New York: Allyin & Bacon/ Longman.

Wiliams-Gray, B. (2011). A Framework for Culturally Responsive Practice, in Nancy Boyd Webb (ed) *Culturally Diverse Parent-Child and Family Relationships: A Guide for Social Workers and Other Practitioners*. New York: Columbia University Press Publishers pp 55-83.

---

---

Zakon o ratifikaciji Konvencije Ujedinjenih nacija o pravima deteta  
*Službeni list SFRJ – Međunar. ugovori, br. 15/90, i Sl. list SRJ – Međunarodni ugovori, br. 4/96 i 2/97.*

Žegarac, N. (2004). *Deca koja čekaju – izazovi i trendovi profesionalne prakse u zaštiti dece od zlostavljanja*. Beograd: Save the children UK i Centar za prava deteta.

Žegarac, N. (2014). *Pravo deteta na kvalitetno staranje. Analiza sprovođenja smernica UN za alternativno staranje o deci u zemljama zapadnog Balkana*. Sarajevo: Save the children.

Žegarac, N. (2015). *Od problema do prilika u vođenju slučaja: Priručnik za praktičare*. Beograd: Fakultet političkih nauka, Centar za istraživanja u socijalnoj politici i socijalnom radu.

Žegarac, N. (ur.) (2016). Standardi za obrazovanje socijalnih radnika u Srbiji: Razvoj kompetencija za kvalitetnu profesionalnu praksu. Beograd: Fakultet političkih nauka.

United Nations (2009). Guidelines for the Alternative Care of Children, UN General Assembly (UNGA), 64/142, <http://www.alternativecareguidelines.org/Portals/46/Guidelines/English/English%20UN%20Guidelines.pdf>

---

**Ivana Koprivica**  
**Bogdanka Tasev Perinović**  
**Radomir Šovljanski**

## **KULTURALNO KOMPETENTNA ORGANIZACIJA – IZGRADNJA POLITIKE I PRAKSI**

Kultura se često opisuje kao ukupnost načina koja se prenosi s generacije na generaciju, a kulturni obrasci ponašanja su plod kreativnosti mnogih generacija, veoma se sporo oblikuju i takođe sporo menjaju. Po ovom modelu, **organizacijska kultura** se može definisati kao skup načina rešavanja problema koji se javljaju unutar organizacije, prvenstveno kao skup ustaljenih obrazaca ponašanja njenih članova.

Sistem socijalne zaštite u Srbiji i organizacije, ustanove i pružaoce usluga koji u njemu funkcionišu možemo posmatrati na sličan način. Kulturni obrasci koji postoje u organizacijama sistema socijalne zaštite, prenose se kroz vrednosti koje usvajaju njeni članovi odnosno zaposleni. Uz vrednosti, prenose se i socijalne norme, kojima se određuje šta treba činiti i u kojoj meri. Shodno svom mandatu,

### **Vinjeta 13 . Sekta**

Milovan (41) je podneo tužbu za razvod braka sa Svetlanom (39). Par ima dvoje dece Janu (15) i Janka (10). Milovan sve probleme vezuje za Svetlaninu pripadnost i posvećenost „subotarima“, navodi da se razvodi da bi „spasao“ sina. Učestalo ponavlja da ne ide u crkvu (srpsku pravoslavnu) jer su njegovi bili komunisti. Tokom predstavljanja roditeljima nekih nepovoljnih pokazatelia sa testovnog materijala zadatog Janku u centru za socijalni rad, drugi stručni radnik, uzrutan i zabrinut, se obraća majci rečima „dete ste odveli u sektu, nije čudo što vas crta bez očiju, nosa, usta...“

---

organizacije socijalne zaštite treba da promovišu socijalnu pravdu, društvenu inkluziju, osetljivost i znanje o kulturnim i etničkim različitostima. To je sastavni deo pokazivanja poštovanja za dostojanstvo i vrednosti ljudi, što je osnova za tretman svake osobe na brižan način i s poštovanjem, uvažavanjem individualnih razlika i kulturne i etničke različitosti.

Za organizacije, kulturna kompetentnost znači stvaranje praksi i politika kojima usluge postaju pristupačnije raznolikim populacijama, i obezbeđenje odgovarajućih i delotvornih usluga u kroskulturalnim situacijama (Wing Sue, 2006). Takva organizacija, osim upošljavanja i profesionalnog razvoja osoblja, ugrađuje u svakodnevnu praksu organizacije mehanizme kojima se neguje kontinuirano učenje o načinima reagovanja na kulturni kontekst zajednica i ljudi kojima pruža usluge. To pomaže u stalnom prilagođavanju različitih aspekata usluga tako da budu više uvažavajuće, delotvorne i prilagođene raznolikim populacijama. Uprava takve organizacije (upravni odbor, direktor, rukovodioци, administracija) postavlja kao prioritet stvaranje kulture, politike, prakse i stavova koji omogućavaju delotvorni i uvažavajući rad sa raznolikim kulturama. To zahteva:

- Nameru i aktivnosti da se regrutuju, angažuju i zaposle raznolike osobe u upravnim organima i među osobljem;
- Ulaganje u profesionalni razvoj osoblja u

**Vinjeta 14. Lepo je mislila ali nije lepo rekla**

Jovana (42) kaže: „Dva puta sam odustajala od razvoda, sad sam prelomila i izašla iz kuće... požalila sam se socijalnoj radnici da sinovi (14 i 15 godina) nisu hteli da pođu... bila sam očajna jer su ostali sa ocem pijanicom i nasilnikom... nisam znala šta da radim... Socijalna radnica mi je rekla „da se zapitam (stavila je prst na čelo) zašto deca između mene i oca biraju oca nasilnika...“ Osetila sam se povređeno. Sada kada je sve prošlo, razumem je, ljutila se što se kolebam i što bih i dalje trpela batine. Lepo je mislila ali nije lepo rekla“.

- 
- vezi pitanja kulture, kulturne kompetentnosti, različitosti i jednakosti;
  - Obraćanje pažnje na relativni udio zapošljavanja radnika koji je iz iste grupe kao i korisnici, tamo gde je to odgovarajuće.
  - Razvoj struktura, normi i odvajanje vremena za produktivni dijalog;
  - Poklanjanje pažnje pitanjima kulture u oblasti približavanja usluga korisnicima, terenskog rada i rada u zajednici za grupe korisnika kojima su usluge teže dostupne (*outreach*), razvoj programa i pružanja usluga, i
  - Postavljanje zahteva da praksa bude prilagođena potreba različitih aktera u organizaciji i korisnika.

Nužna je i **kontinuirana evaluacija posvećenosti** organizacije kulturno kompetentnoj praksi. Potrebna je stalna re-evaluacija i određivanje gde se profesionalac pojedinac i organizacija nalaze u odnosu prema svojim korisnicima. Kako se grupe korisnika menjaju, i kako manjinske grupe akulturiraju, menjaju se i njihove karakteristike, što zahteva da socijalne službe stalno nadograđuju i prilagođavaju svoje usluge.

Organizacija treba da institucionalizuje metod promene i da podrži razvoj liderstva. **Planiranje** može da se usmeri na stavove, politike i prakse organizacije (Cross et al, 1989). Ukoliko organizacija radi istovremeno i sa većinskim i sa manjinskim grupama korisnika, planiranje u ovoj oblasti mora da uzme u obzir gledišta i vrednosti i pravila većinske grupe o manjinskoj. Potrebno je proceniti stil administratora, način na koji se donose odluke u organizaciji, kao i ko sve mora da bude uključen u proces planiranja da bi se dostigla željena promena. Potrebno je razviti resurse potrebne za dostizanje promene.

Kulturno kompetentna organizacija se zasniva na sledećim **principima:**

- Vrednovanje različitosti
- Iniciranje kulturne samoprocene i samorefleksije na nivou

- 
- organizacije
- Razumevanje suštine različitosti
  - Institucionalizovanje kulturnih praksi i politika
  - Prilagođavanje različitostima

Vrednosti, ponašanje, stавovi, praksa, politika i strukture koje omogуavaju komunikaciju među kulturama su najvažniji aspekti kulturno kompetentne organizacije. Takva organizacija može da radi na kvalitetnim uslugama u skladu sa potrebama različitih grupa kada sistem prepozna, poštuje i vrednuje sve kulture iz zajednice u kojoj organizacija deluje i integriše ih kao takve.

Kulturno kompetentna organizacija usmerava zaposlene da prepoznaju vrednosti manjinskih grupa i da unaprede način kako se zaposleni odnose prema njima. Tu se razvijaju politike i prakse koje vode ka jačanju svesti zaposlenih o potrebi razlikovanja kulturnih normi, smanjenju institucionalne diskriminacije, kao i pružanju usluga korisnicima uz maksimalno očuvanje njihovog identiteta i razumevanja zajednice kojoj pripadaju.

### Vinjeta 15. Dijana

Dijana (13,5) romkinja, uz saglasnost roditelja odlazi u inostranstvo „kod poznanika“. Porodica koristi usluge centra za socijalnu rad. Otac Zoran se poverio voditelju slučaja da je čerku dobro udao. Voditelj je sa nelagodom podelio tu informaciju sa timom. Podneta je krivična prijava protiv roditelja i uključena je policija radi sprečavanja trgovine ljudima. Policija i tužilaštvo nisu preduzeli predviđene radnje jer su ocenili da je devojčica nedostupna. Dijana je vraćena kući posle pet meseci. Otac je naveo da je u zemlji u kojoj je njegova čerka udata, zbog terorizma pojačana policijska kontrola i da se porodica njenog muža uplašila i vratila devojčicu. Dijana je kategorično odbila hraniteljski smestaj. Nakon mesec dana se, uz saglasnost roditelja, ponovo udala. Voditelj slučaja je uveravao kolege da je uzaludno ponavljati ceo ciklus: krivična prijava, tužba...

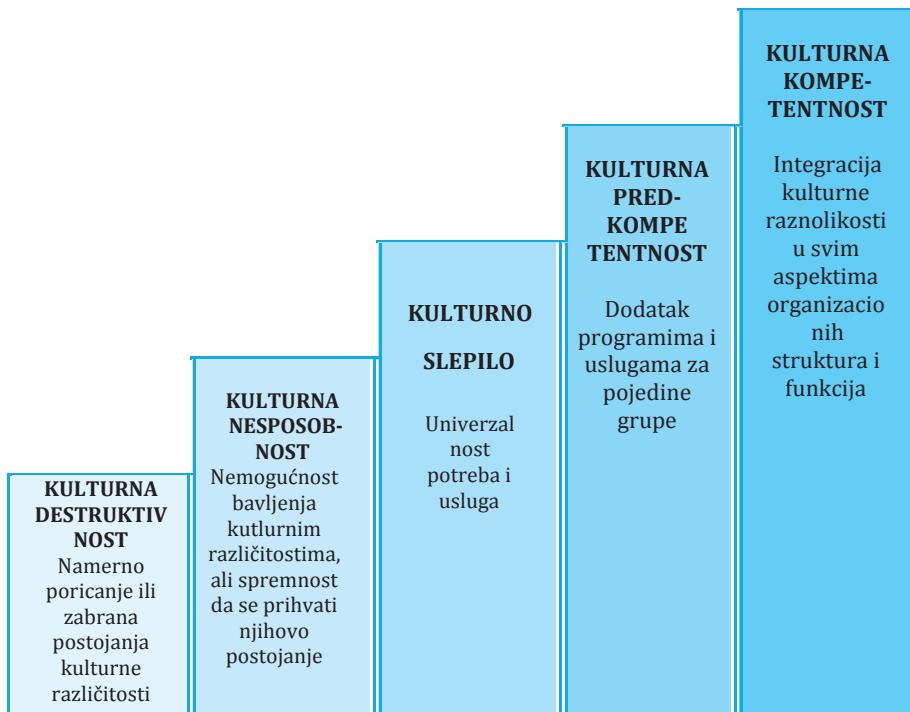
---

Funkcija stvaranja organizacije sa takvim karakteristikama je u tome da se sistem suoči sa činjenicom o postojanju različitosti i da ih koristi za jačanje kapaciteta radi povećanja efektivnosti. Da bi se postigli ovi ciljevi potrebno je uraditi sledeće:

- Prepoznati moć i uticaj kulture;
- Razumeti kako naše poreklo ili naša sredina utiče na našu reakciju prema drugima;
- Razumeti da svi članovi kulturnih grupa ne dele ista uverenja i prakse;
- Razumeti kako naša iskustva utiču na sadašnje politike i interakcije;
- Razvijati prakse i politike na prednostima i snagama koje svaka kultura poseduje u sistemu;
- Opredeliti sredstva za razvoj liderstva i razvoj kadrova u oblasti razvoja svesti i znanja o kulturnim različitostima i osetljivosti pojedinih grupa;
- Aktivno eliminisanje predrasuda u politikama i praksama;
- Redovne aktivnosti na proceni kulturnih kompetencija organizacije.

Potrebno je staviti težište na razvoj specifičnih profesionalnih kompetencija koje su neophodne u pomagačkom procesu. Jednako je potrebno da organizacija razvija specifične **indikatore kulturalne kompetentnosti**, kao i odgovarajuće **merne instrumente** za kulturnu osetljivost u praksi i njeno vrednovanje. Cross i saradnici (1989) predlažu više faza kroz koje se organizacija postepeno kreće ka kulturnoj kompetentnosti.

**Slika 3.** Kontinuum kulturne kompetencije (prema Cross et al, 1989)



U kulturno kompetentnoj organizaciji:

- Svaki zaposleni kontinuirano stiče i usvaja znanja o kulturnim specifičnostima određenih korisničkih grupa i pojedinača (npr. o tradicijama, jeziku, istoriji, vrednostima) i razvija razumevanje za njihov značaj.

#### **Okvir 6.** Zapažanja o domaćoj praksi socijalne zaštite

U domaćoj praksi socijalne zaštite, stručnim radnicima neretko nedostaju znanja o kulturnim specifičnostima pripadnika određenih kulturnih grupa (npr. romske, albanske, i sl.), a neke grupe su u sistemu potpuno nevidljive (npr. Vlasi, Bunjevci, Jevreji). Otvoreno je pitanje neprepoznavanja potreba seksualnih manjina, poštovalaca netradicionalnih religija i sl.

- Zaposleni su organizaciono podržani da razvijaju veštine zahvaljujući kojima će intervencije koje sprovode biti prilagođene kulturnim specifičnostima korisnika. Posebno se ističu komunikacijske veštine, kao i prilagođavanje pomagačkog stila korisnicima i njihovim kulturnim karakteristikama. Organizacije obezbeđuju radnicima priliku za **samoevaluaciju** – individualnu i na nivou organizacije, **kvalitetnu superviziju** koja razmatra pitanja kulture, prilike za učenje na radnom mestu, **pohađanje edukacija**, seminara, razmenu iskustva sa drugim organizacijama i službama i sl.
- Razvija se takav **organizacioni kontekst koji je pristupačan i dostupan različitim korisnicima**. To podrazumeva različite strategije, na primer prevazilaženje jezičkih barijera, podsticanje multikulturalnog pristupa zapošljavanju, stvaranje prijateljskog okruženja za zajednice sa kojima se radi (promocija pozitivnog imidža zajednica sa kojima se radi korišćenjem slika, postera, muzike i sl.).

#### Okvir 7. Zapažanja o domaćoj praksi socijalne zaštite

U sistemu socijalne zaštite u Srbiji organizacije se još uvek ne mogu nazvati kulturno kompetentnim jer postoje korisnici koji zbog jezičkih barijera ili nemogućnosti korišćenja pisanog materijala (nedostatak pisanog materijala na jeziku korisnika, nepriлагoden sadržaj, nepismenost i sl.), nepoznavanja savremenih tehnologija (upotreba interneta i sl.) ne mogu da ostvare svoja prava i suočavaju se sa ozbiljnim poteškoćama. Takođe, organizacije socijalne zaštite u Srbiji se mogu označiti kao monokulturalne kako prema pristupu radu, tako i prema karakteristikama zaposlenih.

- Obezbeđuje se **prilagođavanje i razvoj postojećih usluga**, ili pak uvođenje novih u skladu sa kulturnim specifičnostima i potrebama korisnika. Korisnici se dočekuju i tretiraju na kulturno prikladan način.

- 
- Promoviše se kulturno kompetentni pristup i u širem okruženju, izvan profesije, i zajednici se šalje se pozitivna slika o raznolikom korisnicima, uz istovremeno suprotstavljanje diskriminaciji.

Napokon, ali ne i najmanje važno, poželjno je da socijalni radnici i drugi stručni radnici zaposleni u socijalnoj zaštiti i njihove organizacije „žive“ principe po kojima rade i koje primenjuju.

## Literatura

A Cultural Competence Guide for Primary Health Care Professionals in Nova Scotia (2005). [http://healthteamnovascotia.ca/cultural\\_competence/Cultural\\_Competence\\_guide\\_for\\_Primary\\_Health\\_Care\\_Professionals.pdf](http://healthteamnovascotia.ca/cultural_competence/Cultural_Competence_guide_for_Primary_Health_Care_Professionals.pdf)

Cross, T. L., Bazron B. J., Dennis, K. W., Isaacs, M. R. (1989). *Towards a Culturally Competent System of Care: A Monograph on Effective Services for Minority Children Who Are Severely Emotionally Disturbed*, Vol. 1. Washington, DC: Georgetown University Child Development Center.

Sue, D. W. (2006). *Multicultural Social Work Practice*. Hoboken: John Wiley and Sons.

---

## Ljiljana Đorđević

# KULTURNI IZAZOVI, NERAZUMEVANJA I KONFLIKTI U SOCIJALNOJ ZAŠТИ SRBIJE – ANALIZA SLUČAJEVA IZ PRAKSE

Razvijanje kulturnih kompetencija, kao komponente opštih stručnih kompetencija, je proces koji se odvija na nivou sistema, struke, organizacije i svakog pojedinog stručnog radnika. Sistem socijalne zaštite Srbije čini prve korake u ovoj oblasti, uređuje normativni okvir i razvija stručne i etičke standarde.

Pitanja kulturnih i etičkih izazova se u svakom konkretnom slučaju ukrštaju i kombinuju sa drugim principima stručnog postupka i sa definisanim normativnim okvirom. Kompleksne životne situacije ljudi i složene interakcije na relaciji korisnik – stručni radnik, čine ukupan kontekst još složenijim. Postoji realna opasnost da kulturni izazovi ostanu neprepoznati i da u kasnijim fazama rada ozbiljno ugroze dobrobit korisnika ali i lični i profesionalni integritet profesionalca. Stoga je važno da stručni radnici kontinuirano uče, razvijaju kulturnu osetljivost i kulturnu samosvest, i da u interakcije sa korisnicima ulaze otvorenog uma i srca. Rano uočavanje i delotvorno rešavanje kulturnih i etičkih izazova zahteva sledeće korake:

1. Prepoznavanje kulturnih izazova i etičkih dilema;
2. Identifikovanje, definisanje konkretnih problema i dilema;
3. Razmatranje mogućih opcija rešavanja kulturnih izazova i dilema;
4. Konsultacije sa kolegama (članovima tima, supervizorom, drugim iskusnim kolegama);
5. Konsultovanje etičkog kodeksa, zakona, podzakonskih propisa i uputstava;
6. Pregled relevantne literature;

- 
7. Razmatranje konsekvenci definisanih opcija za rešavanje problema;
  8. Donošenje odluke i planiranje aktivnosti;
  9. Evaluacija toka i ishoda, odnosno efekata donete odluke;
  10. Korišćenje rezultata evaluacije za učenje iz sopstvene prakse.

U daljem tekstu predstavljena su dva slučaja iz prakse socijalne zaštite u Srbiji, koja su analizirana po ovim kriterijumima. Događaji i postupci korisnika i praktičara su stvarni, a izmenjeni su lični podaci da bi se očuvala poverljivost i privatnost korisnika. Ove analize slučaja mogu da budu primer za druge analize slučajeva koji imaju manje ili više očigledne kulturne i etičke praktične implikacije.

Kulturne i etičke izazove je važno prepoznati u ranim fazama rada. Uočavanje i jasno definisanje konkretnih dilema (što svakako obuhvata i perspektivu korisnika), predstavlja osnov za dalje planiranje strategija. Pronalaženje što većeg broja mogućih opcija za prevazilaženje kulturnih izazova zahteva mentalni napor ali povećava šanse dolaženja do rešenja koja svim uključenim stranama donose dobrobit.

Posledice mogućih odluka treba sagledati kako sa stanovišta dobrobiti korisnika (potrebe, prava, integritet), tako i u odnosu na lični i profesionalni status stručnog radnika, mandat, odgovornost i ugled konkretne službe socijalne zaštite. Odluku treba zasnovati na evaluiranju i integrisanju svih činjenica prikupljenih o slučaju, mišljenju kolega, razmatranju etičkih standarda i zakonskih propisa, i na uvažavanju mišljenja korisnika.

## **MEHO**

Sredinom 1990-ih, Ivan Simić (45), srpske nacionalnosti, pokrenuo je postupak za promenu ličnog imena njegovom sinu Mehu Ibrahimiću (12), koji je rođen u vanbračnoj zajednici sa Sadjom Ibrahimić, koja je muslimanske nacionalnosti. Porodica živi u centralnoj Srbiji, a roditelji deteta po sopstvenoj proceni imaju stabilnu i

---

funkcionalnu zajednicu koja je odolela mnogim pritiscima, uglavnom iz šire porodice. Sadija (35), zarad opstanka porodice, izbega konflikte povlačenjem iz socijalnih relacija (socijalnom nevidljivošću). Dečak Meho ima teškoća sa funkcionisanjem u vršnjačkoj grupi u školi. Neka deca mu upućuju pogrdna imena („mudžahedin“, „mujo“), a druga ga izbegavaju i izoluju. Meho reaguje uzvraćanjem uvreda pa i fizičkim napadima.

Dečak je saopštio da ga i majka ponekad istuče kad nije poslušan. Majku često pozivaju u školu zbog agresivnog ponašanja deteta. Vremenom, kako se problem ne rešava, majci predlažu da dete promeni školu. Iz škole daju podatke da je otac Ivan dva-tri puta došao u školu pijan, a da nije pravio probleme. Ivan i Sadija složno negiraju da Ivan zloupotrebljava alkohol i da popije samo na slavljima i sa društvom. Takođe negiraju da tuku dete, kažu „dobije, kao i druga deca, poneku šibu kada ništa drugo ne pomaže“.

Tada važeći Zakon (Zakon o braku i porodičnim odnosima, 1980) za promenu ličnog imena detetu starijem od 10 godina zahteva usaglašen zahtev oba roditelja i saglasnost deteta. Roditelji, posebno majka, rešenje problema vide u promeni ličnog imena detetu i uzimanju očevog srpskog prezimena. Otac je uzdržan ali verbalno podržava suprugu. Meho smatra da je dovoljno jak da se odbrani od drugih. Zbunjen je oko promene imena misli da je roditelje nagovorio deda po ocu „koji ga ne voli“. Dečak nema jasan stav o tom pitanju. On tu ništa ne bi menjao, ne može to da shvati, kao da će time od sutra „biti neko drugi!?”

Očekivanja roditelja od centra za socijalni rad su da „ubedi“ Meha da je to za njegovo dobro i da dâ pozitivno mišljenje po njihovom zahtevu. Centar za socijalni rad je obezbedio saglasnost deteta i dao pozitivno mišljenje za promenu ličnog imena.

Roditelji Meha – sada Mihajla Simića – premeštaju u drugu školu. Iz nove škole je nakon dva meseca dobijena prijava da Mihajlo beži sa časova, da ometa nastavu, provocira drugu decu, maltretira slabije, posebno devojčice(čupa ih za kosu i dr.).

---

---

## Analiza rada na slučaju

U prikazanom slučaju centar za socijalni rad nije prekršio zakon. Za promenu ličnog imena detetu obezbeđeni su saglasni zahtevi oba roditelja i saglasnost deteta starijeg od 10 godina, koja je formalno data na zapisnik. Međutim, narušeni su određeni etički principi i kulturni i drugi standardi stručnog rada:

- a) Nije obezbeđena autentična participacija deteta: stručni radnici (i roditelji) su dete ubedivali šta je za njega dobro, odnosno ima ozbiljnih indicija da je saglasnost deteta „iznudjena“ i „neautentična“.
- b) Centar je pošao od samo jedne hipoteze da su problemi porodice i deteta posledica šikaniranja Meha od strane vršnjaka zbog etničkog porekla koje je socijalno vidljivo kroz lično ime. To je bila posledica neosvešćenih ličnih vrednosti uključenih stručnjaka (srpske patrijarhalne kulture, sumnjičavosti prema drugima, razumevanja rodnih uloga, tj. uloge muškog deteta – naslednika i dr.).
- c) Centar nije prepoznao psihološke procese vezane za jaku ljudsku potrebu da im uverenja i stavovi budu kognitivno usklađeni. Ova psihološka barijera je vodila ka proceni koja je selektivno tražila dokaze polazne hipoteze, marginalizujući podatke koji su je dovodili u pitanje (podaci o zloupotreba alkohola i nasilju nisu dublje istraženi i dr.).
- d) Odluka o promeni ličnog imena dvanaestogodišnjem detetu ozbiljno napada bitnu komponentu identiteta sa mogućim negativnim posledicama koje centar nije sagledao.
- e) Nova prijava i produbljivanje teškoća u funkcionisanju deteta i porodice dokazuju da je odluka centra bila pogrešna i kulturno neosetljiva i da nije odgovorila na potrebe deteta i porodice

---

## Mogući drugačiji pristupi i pravci rada na slučaju

Hipoteze na osnovu podataka dobijenih u proceni:

- Ivan je zajednicom sa muslimankom, davanjem muslimanskog imena muškom detetu („nasledniku”) „udario” na temeljne vrednosti patrijarhalne srpske porodice. Stoga je sigurno trpeo jak socijalni pritisak, najpre roditelja, pa i šire porodice. Moguće je da su socijalno zatvaranje – zbijanje porodičnih redova i odavanje alkoholu, bili nekonstruktivni mehanizmi prevladavanja.
- Sadija (koja doživljava sebe za uzrok porodične nesloge) se povlači, zbijala uz muža, idealizuje njihov odnos, prikriva da on pije, možda i trpi neki vid nasilja.
- Oba roditelja normalizuju fizičko kažnjavanje deteta.
- Dečak Meho nije bio prihvaćen od najbližih srodnika („deda me ne voli”), fizički je kažnjavan u porodici, u školi izložen vršnjačkom nasilju. Na nasilje i neprihvatanje reaguje nasiljem prema drugoj deci.
- Roditelji traže pomoć tek kada opaze da je njihovo dete u problemu.

Potrebno je sprovesti produbljeniju (usmerenu) procenu potreba i funkcionisanja porodice. Porodici je, na osnovu raspoloživih podataka, potrebna kompleksna i dugotrajnija podrška koja bi uključivala više aktera, najbliže članove šire porodice, stručnjake iz škole, druge moguće pružaoce usluga u zajednici, porodične terapeuti, stručnjake za mentalno zdravlje i dr. Razmatranje promena ličnog imena detetu bi možda bio jedan od elemenata ukupne strategije intervenisanja, ali nikako izolovana intervencija.

### **MILAN**

Milan (14) se poverio školskom policajcu da se njegov otac Branko (55) često opija i maltretira sve ukućane a posebno suprugu Milenu

---

(39). Milan živi na selu udaljenom oko 20 kilometara od grada i ima još brata (21), sestru (19) i babu (82).

Procena je pokazala da Branko, uglavnom pod dejstvom alkohola tuče i vređa suprugu. Dečak Milan pokušava da zaštitи majku pa i on ponekad dobije batine. Stariji brat se ne meša, sestra trpi verbalne uvrede od oca da će biti „kurva kao majka“.

Tim, u saradnji sa Policijskom upravom i Prekršajnim sudom, prioritetno se usmerio na zaštitu Milene i dece od nasilnog supruga i oca. Branku je, urgentno (u skraćenom prekršajnom postupku), izrečena i odmah realizovana mera obaveznog lečenja od alkohola. Porodica je materijalno podržana.

Tokom podrške i daljeg produbljivanja procene dobijeni su sledeći podaci:

- Branko je starosedelac u selu. Milena je sa Kosova, „braća su je udala“ kad je bila maloletna. Porodica je ranije bila bogata i ugledna u selu. Branko je zapustio imanje, okolina kaže da je on dobar čovek, ali se zbog „žene propio“.
- Branko je ispoljio motivaciju za lečenje, najpre hospitalno a zatim u dnevnoj bolnici, redovno je dolazio u Centar, često je navraćao i bez poziva. Stručni radnici su dva puta mesečno odlazili na teren u selo.
- Milena je nakon dva meseca izričito tražila da stručni radnici centra prestanu sa dolascima, jer je „sramote pred komšijama“. Navela je da Branko radi po ceo dan, retko je kod kuće, od nje se sklanja, svekrva je umrla, pa joj ni u tom smislu naša pomoć nije potrebna.
- Branko je saopštio radnicima centra da dečak Milan ima vezu sa ženom starom 33 godine iz Beograda, da ga majka podvodi iz koristi i da o tome priča celo selo. On takođe navodi da je njegova žena Milena trudna sa nekim čovekom iz sela. Jako je ljut što se samo Mileni verovalo a on je „strpan u ludnicu“. Dao je podatak da je Milena godinama maltretirala svekrvu (njegovu majku), da ju je pred kraj života vezivala za krevet i zaključavala.

---

Branko odbija da slučaj seksualne zloupotrebe Milana prijavi policiji i tužilaštvu, traži da mi sada zaštитимо njega i njegovog sina.

Tokom procene je utvrđeno da Milan održava višemesečnu seksualnu vezu sa udatom ženom iz Beograda, koja povremeno boravi u selu. Dečak se poverio mlađoj stručnoj radnici centra, izneo sve detalje veze, pokazao poklone koje je dobio (skupe patike i mobilni telefon) dao podatke da i majka stalno dobija razne stvari. Opisivao je i iznajmljeni stan u blizini škole u kom često ostaje posle škole i ne odlazi u selo. Drugovi iz odeljenja su ga viđali sa „devojkom“, postao je „glavni“ što mu je jako važno. Tvrdi da je u ovoj vezi dobrovoljno i da dobija puno toga što na drugi način ne bi imao, ali sve vreme ispoljava osećanje stida.

Dečak Milan je izričito odbio smeštaj u hraniteljskoj porodici uveren da je sve što mu centar nudi manje od onog što sada ima. Organizovana je i konferencija o slučaju radi prikupljanja novih podataka i opredeljivanja za strategiju daljeg rada. Na konferenciji je majka dečaka negirala seksualnu sadržinu veze njenog sina, tu osobu je predstavila kao prijatelja porodice, ženu koja želi da pomogne. Brat i sestra su bili uzdržani, ali su se svrstali na majčinu stranu tražeći da njihovu porodicu ostavimo na miru. Otac nije došao na konferenciju. Školski psiholog (muškarac) je smatrao da problem ne treba preuveličavati, i da je najvažnije da Milan završi školsku godinu (osmi razred). Čula su se i mišljenja da je drugačije kada je devojčica u pitanju, da on nije prisiljen, da mu ništa neće biti i sl.

Tim centra za socijalnu rad je podneo krivičnu prijavu sa svim prikupljenim dokazima protiv S. P. za seksualnu zloupotrebu deteta (veza započeta pre navršene 14 godine života deteta – u vreme podnošenja prijave dečak je imao 14,5 godina), a protiv roditelja za podvođenje i omogućavanje seksualnog odnosa. S. P. je za odbranu angažovala poznatu advokatsku kancelariju.

Osnovno javno tužilaštvu je donelo odluku da nema osnova za podizanje optužnice i gonjenje po službenoj dužnosti. Centar nije uložio prigovor, niti je pokrenuo postupak za zaštitu prava deteta u gra-

---

---

đanskom postupku. Dečak je, pre odluke Tužilaštva, a odmah po završetku školske godine, promenio boravište, roditelji su ga upisali u srednju školu u Beogradu.

Epilog: nakon 19 meseci stručni radnici centra su se sreli sa Milanom u Centralnom zatvoru u Beogradu. On je sa grupom maloletnika pritvoren zbog nasilničkog ponašanja prema učesnicima Parade ponosa. Ovaj događaj se poklapa i sa odlukom S. P. da prekine vezu sa sada sedamnaestogodišnjim Milanom.

## Analiza rada na slučaju

Centar za socijalni rad se u ovom slučaju najpre bavio nasiljem u porodici, poštujući principe hitnosti, prekida nasilja, udaljavanja nasilnika kao manje restriktivnog pristupa, ostvarujući efektivnu intersektorsku saradnju. To je u skladu sa zakonima, protokolima i standardima stručnog rada. Tim centra je i u daljem radu postupao u skladu sa svojom stvarnom nadležnošću u zaštiti prava i interesa deteta ali u tome nije do kraja bio dosledan i nije iskoristio sva pravna sredstva.

Nisu blagovremeno prepoznati etički problemi, vezani za rodne uloge – tretman dečaka i devojčica, projektovanje ličnih vrednosti i povlađivanje stereotipima:

- a) Nije blagovremeno reagovano na indicije da žena koja je evidentno žrtva rodno uslovljenog nasilja može i sama biti nasilna prema drugima, koji imaju manje moći (ostalo je neprijavljeno, pa neprepoznato dugotrajno nasilje prema svekrvi-polupokretnoj i dementnoj); na zloupotrebu dečaka ukazao je otac – nasilnik.
- b) Tokom prikupljanja podataka za podnošenje krivične prijave zbog seksualne zloupotrebe deteta mlađeg od 14 godina, razlike u stavovima uključenih stručnjaka i saradnika u zajednici nisu prepoznate kao etički problemi koji su uslovjeni projekcijom ličnih vrednosnih stavova, profesionalnih

- 
- iskustava, predrasuda, rodnih pozicija.
- c) Centar za socijalni rad nije bio dosledan u procesu zaštite prava i interesa deteta u krivičnom postupku. Centar nije reagovao na odluku tužioca da obustavi postupak kako prema ženi koja je ušla u seksualni odnos sa dečakom, tako i prema njegovim roditeljima za podvođenje, omogućavanje seksualnog odnosa i grubo zanemarivanje. Protiv roditelja nisu pokrenuti građansko pravni postupci (za lišenje roditeljskog prava, za zaštitu prava deteta).
  - d) Dečak koji nije dobio adekvatnu stručnu pomoć da preradi traume i zlostavljanje postaje nasilnik. Na odbačenost reaguje tako što se uključio u ekstremne grupe i nasilno se ponaša prema drugačijima i slabijima.

## Mogući drugačiji pristupi i pravci rada na slučaju

- Tokom procesa procene potrebno je definisati više mogućih opcija/hipoteza; ostati otvoren za sve izvore podataka; saznanje da su nasilnici često manipulativni na znači da ih ne treba saslušati i proveriti njihove navode; Ove okolnosti su za posledicu imale neblagovremeno otkriveno nasilje prema staroj osobi (nakon njene smrti) ali i seksualnu zloupotrebu dečaka.
- Strategija centra da maloletni Milan prihvati smeštaj u hraniteljskoj porodici ili nekoj ustanovi nije bila dobro koncipirana i uporno sprovedena. Centar nije prepoznao da školski policajac i školski psiholog kao Milanove osobe od poverenja nisu konstruktivni saradnici na ovom zadatku. Oni su plan opstruirali a što je bila posledica ličnih pogleda (vrednosti i stereotipa) o životnoj situaciji u kojoj se dečak našao („tako se postaje muškarac”, „ima još takvih slučajeva”).
- Centar nije bio dosledan u pravnoj zaštiti deteta, bilo je potrebno da se uloži prigovor na odluku tužioca, da se podnesе tužba protiv roditelja za lišenje roditeljskog prava i da se preduzmu mere starateljske zaštite.
- Drugačije odluke pravosudnog sistema su mogle biti snaž-

---

na podrška strategiji centra za socijalnu rad da dečaka pri-vremeno izmesti iz porodice.

Analiza životne situacije dečaka Milana nakon 19 meseci (neplani-rana i izazvana učinjenim krivičnim delom) potvrđuje nepovoljne posledice nedoslednosti centra i drugih sistema u sprovođenju za-štite, ali i neprepoznatih etičkih problema.



„У најбољем  
интересу детета“