

Danijela Pavlović\*

*Univerzitet u Beogradu – Fakultet političkih nauka*

## Značaj koncepta kulturno kompetentne prakse u Srbiji\*\*

### *Apstrakt*

Od svojih početaka, profesija socijalnog rada bila je usmerena na različitosti. Različiti ljudi u različitim sredinama suočavaju se sa različitim problemima. Taj diverzitet se kroz generacije usložnjava, potpomognut migracijama, ali i trendovima u razvoju kulture. Potreba da socijalni radnici budu sposobni da rade svoj posao sa pripadnicima različitih kultura je stalno rasla i svoj sadašnji oblik našla u konceptu kulturne kompetentnosti. Osnovna istraživačka namena ovog rada je da na konzistentan način prikaže šta koncept kulturne kompetentnosti predstavlja, ali i da ukaže na njegovu ulogu i značaj u praksi socijalnog rada u Srbiji. U radu će biti analizirane karakteristike kulturno kompetentnog profesionalca u socijalnoj zaštiti; razvoj kulturnih kompetencija; postupci kulturno kompetentne prakse; kulturni izazovi, nerazumevanje i konflikti u socijalnoj zaštiti Srbije. Nalazi ukazuju da postoje višestruke prepreke ovog pristupa, jer su određene manjinske grupe istorijski disproportionalno zastupljene kao korisnici socijalne zaštite.

### *Ključne reči*

socijalni rad, kulturna kompetentnost, profesionalci, multikulturalnost, socijalna zaštita

---

\* danijelapavlovićfpn@gmail.com

\*\* Rad je napisan kao deo projekta „Politički identitet Srbije u regionalnom i globalnom kontekstu“, broj projekta 179076.

## UVOD

Prethodno poznat pod nazivima obrazovanje ili praksa u radu sa različitošću (diversity education or practice)<sup>1</sup>, koncept kulturne kompetentnosti se razvio u jedan od kamena temeljaca odgovorne i efikasne prakse u socijalnom radu. Heydt i Šerman (Heydt, Sherman) naglašavaju njegovu ulogu u socijalnom radu poređenjem: ukoliko bismo posmatrali socijalnog radnika kao instrument pomagačkih profesija, kulturne kompetencije bi imale ulogu štimovanja instrumenta – njegovog podešavanja.<sup>2</sup> Tokom njegovog razvoja, smenjivali su se unutrašnji i spoljašnji faktori koji su na koncept uticali, te se on razvijao u različitim socijalnim kontekstima.

Srbija je multikulturalna i višenacionalna država u kojoj žive ljudi različitih kultura i nacionalnosti, jer istorijsko nasleđe, geografski položaj i političke okolnosti uzrokovale su kontinuirane migracije stanovništva. Nacionalne manjine u Srbiji razlikuju se po nacionalnoj emancipaciji, brojnosti, političkoj odgovornosti, društvenoj kohezivnosti, demografskim, etničkim i drugim karakteristikama.<sup>3</sup> Prema podacima Popisa stanovništva Srbije iz 2011. godine, većinski deo naroda čine Srbi, skoro 6.000.000 ljudi, dok građane Srbije čine još i Mađari, oko 253.900, Romi, oko 147.600, Bošnjaci, oko 145.300, kao i Albanci, Vlasi, Bugari, Makedonci, Rumuni, Crnogorci, Hrvati i drugi, ali u znatno manjoj meri.<sup>4</sup> Socijalna zaštita i socijalna politika jedne države formira se u skladu sa demografskim, socijalnim, ekonomskim i geopolitičkim faktorima. Uticaj globalizacije, aktuelni migracioni tokovi, kao i razvoj informacionih tehnologija otvorila su mnogobrojna pitanja o različitim kulturnim grupama. U Srbiji su aktuelne masovne migracije stanovništva iz regiona MENA (*Middle East and North Africa*), ali takođe, Srbija se suočava sa procesima demografskog starenja stanovništva, kao i „odlivom mozгова”. Ove okolnosti zahtevaju modifikovanje starih i prevazilaženje novih izazova u vezi sa pitanjima multikulturalizma u socijalnom radu i socijalnoj zaštiti u Srbiji.

---

<sup>1</sup> Laura Carpenter, *The development of cultural competence model in social work practice and education*. St. Catherine University, University of St. Thomas 2016. Available from: [https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1567&context=msw\\_papers](https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1567&context=msw_papers); (Accessed October 15, 2019), p. 1.

<sup>2</sup> Margo J. Heydt and Nancy E. Sherma, "Conscious Use of Self: Tuning the Instrument of Social Work Practice with Cultural Competence", *The Journal of Baccalaureate Social Work*, Vol. 10. No. 2, 2005, pp. 27–30.

<sup>3</sup> Nada Raduški, „Stanovništvo Srbije po nacionalnosti – popis 2011. godine”, *Socijalna misao – časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*, br. 3, str. 91–105.

<sup>4</sup> Republički zavod za statistiku, *Popis stanovništva, domaćinstava i stanova u 2011. godini*, Republički zavod za statistiku, Beograd, 2013, str. 70.

Iako je poslednjih godina intenzivirana potreba primenjivanja kulturno kompetentne prakse, osnovno istraživačko pitanje ovog rada jeste da li praksa socijalnog rada ima teškoće da odgovori na potrebe korisnika iz različitih kulturnih grupa. Osnovna tvrdnja ovog rada je da su usluge socijalnih službi konstruisane kao univerzalne i „slepe” za različitost, ali i da ukaže na ulogu i značaj kulturno kompetentne prakse u socijalnom radu. Kako bi taj cilj bio ostvaren potrebno je, za početak, prikazati razvoj samog koncepta. Zatim je potrebno osvrnuti se na glavnu temu rada – prikaz koncepta u praksi socijalnog rada, što podrazumeva kako se definiše, primenjuje, ko ga opisuje, zašto je bitan i šta njegova primena u praksi znači za korisnike i zaposlene u sferi socijalnog rada. Zatim sledi analiza pravila i procedura uspostavljenih na nacionalnom nivou u sprovođenju kulturno kompetentne prakse, kao i teškoće njegove primene – probleme sa kojima se praktičari susreću u pokušaju da propisane smernice i standarde primene na kontakte sa korisnicima pripadnicima drugih kultura. Analiza će biti sprovedena u okviru istraživanja zakonodavnih propisa kojima se uređuje kulturno kompetentna praksa, kao i skorija istraživanja o sprovođenju ovog koncepta u praksi.

## RAZVOJ KONCEPTA KULTURNO KOMPETENTNE PRAKSE

Kao preteča koncepta kulturne kompetentnosti u literaturi se najčešće navodi antropolog Edvard Hol (Edward Hall)<sup>5</sup>, koji je šezdesetih godina pisao o dubokoj kulturi, koju je smatrao za celinu nevidljivih aspekata jedne kulture. U to vreme, prema Holovim rečima, antropologija je bila pod uticajem psihoanalitičkih teorija i koristila se saznanjima i idejama psihoanalize u svojim konstrukcijama teorija i istraživanjima kulture. Iako je zaključiti da je Hol svoju inspiraciju za podelu kulture na vidljivu i nevidljivu našao u Frojdovoj metafori o santi leda, čiji je samo mali deo vidljiv iznad vode. Iako je ostatak ledene sante, ili pak kulture, nevidljiv posmatraču, to ne znači da se nevidljivo može zanemariti.

Ukoliko se vratimo malo dalje u prošlost i upoznamo se sa radom doktora Kartera G. Vudsona (Carter G. Woodson), pisca i istoričara poznatog pod nadimkom „otac crne istorije” i druge po redu osobe tamne boje kože koja je doktorirala na Harvardu, možemo naići na dugačije i ranije začetke razvoja koncepta kulturnih kompetencija. Naime, doktor Vudson je 1927. godine osnovao Društvo za izučavanje kulture i života crnaca, a pokrenuo je i manifestaciju pod nazivom „Nedelja crnačke istorije”, što je kasnije evoluiralo u

---

<sup>5</sup> Jerome Hanley, *Beyond the Tip of the Iceberg: Five Stages Toward Cultural Competence*. Available from: <https://www.aacu.org/sites/default/files/files/hips/Beyondthetipoftheiceberg.pdf>; (Accessed December 7, 2019), p. 196.

„Mesec crnačke istorije”. Vudson se aktivno borio za prava pripadnika svoje rase, verujući da će im poznavanje sopstvene istorije i doprinosa koji su dali zajednici pomoći da se bolje osećaju u vezi sa sobom, druge grupe će ih više prihvatati, a to će dovesti do većeg prihvatanja između grupa i smanjenja rasizma.<sup>6</sup> Vudson ističe koncept kulturne svesti. Što bolje poznajemo sebe bolje ćemo razumeti svet oko sebe, a i svet će bolje razumeti nas.

Razvoj koncepta kulturne kompetentnosti je zavisio od socijalnog konteksta u kojem se razvijao i koji je predstavljao svojstveni teoretski okvir za razmišljanje o pitanjima kompetencija i za njihovu primenu u praksi. Tokom svog razvoja, socijalni rad je uvek ostvarivao kontakt sa kulturno drugačijim grupama, koje su činile manjinsku populaciju u raznim društvima, ali se menjao obrazac interakcije, odnosno menjao se odnos prema diverzitetu kao pozicija sa koje su socijalni radnici nastupali u susretu sa njima. Može se izdvojiti više faza odnosa prema diverzitetu sa kojima se menjalo značenje kulturnih kompetencija.

*Lonac za stapanje.* Ovaj termin (*melting pot*) se upotrebljava za opis takvog odnosa prema diverzitetnim manjinama koji podrazumeva potrebu za njihovim stapanjem sa dominantnom kulturom na nekom području. Zapravo, radilo se na tome da se manjine asimiluju sa većinskom populacijom, jer se smatralo da je to za njih najbolje.<sup>7</sup> Asimilacija se može opisati kao „proces utapanja manjinskih grupa u većinsku kulturu, odnosno proces koji označava gubitak određenog kulturnog identiteta usled prisustva druge kulture”.<sup>8</sup> Ovaj termin, dakle, podrazumeva da pripadnici manjinskih populacija gube neke od elemenata svoje kulture i usvajaju elemente dominantne. Pojam srodan asimilaciji je akulturacija, koji se takođe odnosi na prihvatanje nekih od stavova većinske kulture, ali bez odricanja od svoje.<sup>9</sup> Ono što ostaje kao sličnost između ova dva procesa, ali i mnogih drugih u praksi sa manjinama, je činjenica da se zasnivaju na pretpostavljenoj bikulturalnosti manjina – sposobnosti pripadnika manjinske kulture da funkcionišu u dominantnoj kulturi, uz istovremeni život u sopstvenoj kulturi.<sup>10</sup> Ovi fenomeni, koji se javljaju prilikom bliskog kontakta dveju kultura, zasnivaju se na interkulturalnom učenju,

---

<sup>6</sup> Jerome Hanley, *Beyond the Tip of the Iceberg: Five Stages Toward Cultural Competence*. Available from: <https://www.aacu.org/sites/default/files/files/hips/Beyondthetipoftheiceberg.pdf>; (Accessed December 7, 2019), p. 1.

<sup>7</sup> Laura Carpenter, *The development of cultural competence model in social work practice and education*, op. cit.

<sup>8</sup> Nevenka Žegarac, Aleksej Kišjuhas, Ivana Koprivica, *Pojmovnik kulturno kompetentne prakse*, Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu, Novi Sad, 2016, str. 16.

<sup>9</sup> *Isto*, str. 15.

<sup>10</sup> Jerome Hanley, *Beyond the Tip of the Iceberg: Five Stages Toward Cultural Competence*, op. cit.

koje Škorić i saradnici definišu kao „proces reagovanja na adaptivne zahteve koji rezultiraju iz interakcije sa novim kulturnim okruženjem”<sup>11</sup>, dok je u Pojmovniku kulturno kompetentne prakse opisan kao „aktivno i proživljeno iskustvo dejstvovanja u nepoznatom kulturnom okruženju i prihvatanja određenih kulturnih obrazaca kao korisnih i vrednih”.<sup>12</sup> Interkulturalizam, u ovom smislu, podrazumeva korisnu društvenu razmenu u kojoj pojedinci različitih kultura uče jedni od drugima.

*Perspektiva etničkih manjina* razvila se početkom sedamdesetih godina, a prethodilo joj je donošenje Akta o ljudskim pravima 1964. godine, kojim se uvodi „pravna zaštita zasnovana na nediskriminaciji osoba po osnovu rase, boje, ili nacionalnog porekla”<sup>13</sup> i koji praktično znači da će ukidanje neke prava po tim osnovama biti kažnjiva. To se odrazilo i na obrazovni kurikulum profesije socijalnog rada, pa su mnogi počeli da se bave istraživanjem i učenjem o pojedinim etničkim grupama, kako bi kurikulum zadovoljavao nove standarde. Krajem decenije, javio se niz manjinskih pokreta socijalne i političke prirode, od kojih su neki, takođe, iznosili zahteve za promenom obrazovnog sistema socijalnog rada i za širenjem kurikuluma tako da na bolji način obuhvata diverzitet u čijoj službi stoji.<sup>14</sup>

*Kulturni pluralizam*, kao posledica navedenih događaja, sa sobom nosi nove promene: stavlja se akcenat na „poštovanje ljudskih razlika i priznavanje kompleksnijih identiteta”<sup>15</sup>, tako što mu se priznaju još neke dimenzije: pored rase, etniciteta i roda, nalaze se i kognitivne i fizičke razlike i seksualna orijentacija. Ideje oformljene tokom tog perioda se osamdesetih godina uobličavaju u *multikulturalizam* – pokret zasnovan na setu ideja koje, opet, počivaju na priznavanju ljudskog dostojanstva i jednakosti ljudi. Multikulturalizam se može definisati kao „politički pokret, ideologija ili socijalno-politička praksa koja sugerise i prepoznaje da se društvo sastoji od različitih kulturnih grupa koje imaju ili treba da imaju isti društveni status”<sup>16</sup>. Pored jednakog društvenog statusa, ovaj pokret zagovara i pluralizam – zapravo, počiva na njemu, i to

---

<sup>11</sup> Marko M. Škorić, Aleksej J. Kišjuhas, Jovana J. Škorić, „Značaj kulturne kompetentnosti za socijalni rad”, *Godišnjak Filozofskog fakulteta u Novom Sadu*, Knjiga XL–2, 2015, str. 195.

<sup>12</sup> Nevenka Žegarac, Aleksej Kišjuhas, Ivana Koprivica, *Pojmovnik kulturno kompetentne prakse*, nav. delo.

<sup>13</sup> Laura Carpenter, *The development of cultural competence model in social work practice and education*, op. cit.

<sup>14</sup> *Ibid.*, p. 13.

<sup>15</sup> *Ibid.*

<sup>16</sup> Nevenka Žegarac, Aleksej Kišjuhas, Ivana Koprivica, *Pojmovnik kulturno kompetentne prakse*, nav. delo.

na pluralizmu svih dimenzija identiteta. Kako navode Škorić i saradnici, neki od osnovnih izazova za razvoj multikulturalizma su etnocentrizam, ksenofobija, predrasude i zablude.<sup>17</sup> *Interkulturalizam* se javlja kao „naslednik” multikulturalizma, a od njega se razlikuje prema tome što, umesto da samo uvažava druge kulture, on „ohrabruje kritički dijalog i prožimanje kultura, društvo u kojem pojedinci i grupe nisu samo kulturno senzitivni prema različitim kulturama, već građane koji su aktivni, angažovani i obogaćeni iskustvom stupanja u interakciju sa drugim kulturama i učenja od njih”.<sup>18</sup> Na osnovu toga, može da se zaključi da interkulturalizam pruža prihvatljiviji pristup od konvencionalnog multikulturalizma. Drugim rečima, socijalni radnici treba da prevaziđu multikulturalizam u korist interkulturalizma.

### KULTURNO KOMPETENTNA PRAKSA U SOCIJALNOM RADU

Mnogi društveni problemi potiču od nerazumevanja kulture, zbog toga je neophodno da praksa socijalnog rada u multikulturalnim sredinama razvije kulturnu kompetentnost. Važno je razumeti razlike u načinu mišljenja, ponašanju, vrednostima i pretpostavkama u kulturno mešovitim okruženjima. Kako bi kulturno kompetentna praksa bila pravilno prikazana, treba poći od navođenja definicije (ili definicija) kulturne kompetentnosti; one nude osnovni uvid u to šta neka pojava obuhvata na koncizan i sveobuhvatan način, te postavljaju početni korak u prikazu koncepta. U Standardima i indikatorima za kulturnu kompetenciju, NASW navodi definiciju kulturne kompetentnosti, prihvaćenu od različitih autora: „Kulturna kompetentnost se odnosi na proces kojim pojedinci i sistemi stupaju u kontakt, efikasno i sa poštovanjem, sa ljudima svih kultura, jezika, klasa, rasa, etničkih pozadina, religija, duhovnih tradicija, imigrantskih statusa i drugih faktora diverziteta, na način koji prepoznaje, priznaje i uvažava vrednost pojedinaca, porodica i zajednica i štiti i čuva dostojanstvo svih”.<sup>19</sup> Iako se u definisanju kulturne kompetentnosti najviše pažnje posvećuje rasi i etnicitetu, podjednako važno je da se inkorporiraju različita politička, istorijska, psihofizička, socioekonomska znanja i dimenzije stvarnosti. U tom smislu SAMHSA (Substance Abuse and Mental Health Service Administration) je definiše kao „kapacitet službe ili organizacije da razume i efektivno radi u saglasnosti sa uverenjima i praksama osoba iz razli-

---

<sup>17</sup> Marko M. Škorić, Aleksej J. Kišjuhas, Jovana J. Škorić, „Značaj kulturne kompetentnosti za socijalni rad”, nav. delo.

<sup>18</sup> Nevenka Žegarac, Aleksej Kišjuhas, Ivana Koprivica, *Pojmovnik kulturno kompetentne prakse*, nav. delo.

<sup>19</sup> “Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice”, The National Association of Social Workers Publishing, Washington, 2015, p. 13.

čitih etničkih/rasnih/religioznih/socijalnih grupa ili seksualnih orijentacija. Ona (kulturalna kompetencija) uključuje posjedovanje znanja, vještina i stavova koji omogućavaju službama i programima da razumeju pun kontekst klijentove trenutne i prošle socijalne situacije”.<sup>20</sup> Na osnovu navedenih definicija može da se zaključi da kulturnu kompetentnost čine usluge podrške, kao i neke druge vrste pomoći koje se pružaju na način koji odgovara stavovima, verovanjima, ponašanju i jeziku klijenata sa njegovom maksimalnom participacijom. Skladno tome, ističe se važnost prakse socijalnog rada zato što ona uvažava kulturne različitosti i etičke principe koji se primenjuju u radu sa klijentom. O tome govori i shvatanje autora koji pod kulturno kompetentnom praksom u socijalnom radu smatraju „sposobnost sistema, službi i profesionalaca da na delotvoran i uvažavajući način pruže usluge ljudima različitih kultura, klasa, rasa, etniciteta, religijskog ili seksualnog opredeljenja, na način koji prepoznaje, podstiče i uvažava vrednost pojedinaca, porodica i zajednica, štiti i čuva njihovo dostojanstvo”.<sup>21</sup>

Prema Etičkom kodu (u daljem tekstu Kod) NASW iz 1996. godine, „kulturno kompetentna praksa je etička odgovornost socijalnih radnika, kako na mikronivou, tako i na makronivoima intervencije”.<sup>22</sup> Svaki od principa koji je propisan Kodom se zasniva na jednoj od osnovnih vrednosti profesije socijalnog rada. U skladu sa vrednostima, propisano je šest glavnih principa, čija je svrha da budu osnova i vodič za akciju:

- 1) Primarni cilj socijalnog radnika je da pomogne ljudima u potrebi i da se bavi socijalnim problemima (vrednost: usluga);
- 2) Socijalni radnici se suočavaju sa socijalnom nepravdom (vrednost: socijalna pravednost);
- 3) Socijalni radnici poštuju dignitet i vrednost svake osobe (vrednost: dostojanstvo i vrednost ljudi);
- 4) Socijalni radnici prepoznaju ključnu vrednost ljudskih odnosa (vrednost: važnost ljudskih odnosa);
- 5) Socijalni radnici se odnose sa poverljivošću (vrednost: integritet);
- 6) Socijalni radnik radi u oblasti za koju je kompetentan i razvija i unapređuje svoje profesionalno iskustvo (vrednost: kompetentnost).<sup>23</sup>

---

<sup>20</sup> Substance Abuse and Mental Health Service Administration, (2017). *Addiction Counseling Competencies: The Knowledge, Skills and Attitudes of Professional Practice*. Available from: <https://store.samhsa.gov/sites/default/files/d7/priv/sma12-4171.pdf> (Accessed December 7, 2019), p. 172.

<sup>21</sup> Nevenka Žegarac, Aleksej Kišjuhas, Ivana Koprivica, *Pojmovnik kulturno kompetentne prakse*, nav. delo.

<sup>22</sup> “Code of Ethics of the National Association of Social Workers”, The National Association of Social Workers Publishing, Washington, 1996.

<sup>23</sup> *Ibid.*, p. 6.

Pored navedenih vrednosti, socijalni radnik bi trebalo da poseduje i kulturnu senzitivnost, odnosno da bude svestan da postoje razni životni stilovi, da ih poštuje i da svoje kompetencije razvija prilikom susreta sa osobama iz različitih kultura. Socijalni radnik bi trebalo da razume pogled na svet svojih klijenata koji dolaze iz različitih kulturnih miljea. Od velike važnosti jeste činjenica da socijalni radnik deli pogled sa svojim klijentima i razvije strategije i veštine koje su prikladne, relevantne i senzitivne. Takođe, treba da postoji i želja da se uči o drugima i da se ti drugi razumeju, čime bi bila prevaziđena subjektivna interpretacija ponašanja drugih ljudi, pogotovo stigmatizovanih i kulturno neprepoznatljivih grupa.

Standardi prakse koje Kod propisuje su, takođe, klasifikovani u šest grupa, ali prema drugačijem kriterijumu – prema nivou, odnosno kontekstu u kom se praksa odvija. Svaki od standarda se, zapravo, tiče određenog seta odgovornosti socijalnih radnika i svaki je dalje raščlanjen na konkretne pojedinosti koje obuhvata, sa ciljem da opširno postavljene kategorije budu što preciznije približene potrebama primene u praksi. Tih šest etičkih standarda se tiču:

1. Etičke odgovornosti socijalnih radnika prema klijentima;
2. Etičke odgovornosti socijalnih radnika prema kolegama;
3. Etičke odgovornosti socijalnih radnika u praktičnom setingu;
4. Etičke odgovornosti socijalnih radnika kao profesionalaca;
5. Etičke odgovornosti socijalnih radnika prema profesiji socijalnog rada;
6. Etičke odgovornosti socijalnih radnika prema širem društvu.<sup>24</sup>

U okviru prve kategorije Koda, etičkih odgovornosti socijalnih radnika prema klijentu, bliže je obrađeno pitanje kompetencija, odnosno pravila za kompetentnu praksu, gde se kaže da socijalni radnik treba da „pruža usluge u granicama svog obrazovanja, treninga, licence, sertifikata, dobijenih konsultacija, iskustva pod supervizijom ili drugog relevantnog profesionalnog iskustva”.<sup>25</sup> Prema Kodu, socijalni radnici treba da budu u mogućnosti da razumeju kulturu i funkciju kulture za pojedinca i društvo; da imaju određeni opseg znanja o kulturi (kulturama) svojih klijenata; da pružaju usluge osetljive na kulturnu pripadnost ili orijentaciju; da steknu obrazovanje i razumevanje socijalnog diverziteta, ali i ugnjetavanja po osnovu različitih kulturnih determinanti.<sup>26</sup> U skladu sa etičkim standardima, važna stavka jeste način na koje organizacije i institucionalne sile mogu da unaprede ili unazade razvoj kulturnih

---

<sup>24</sup> “Code of Ethics of the National Association of Social Workers”, The National Association of Social Workers Publishing, Washington, 1996, p. 8.

<sup>25</sup> *Ibid.*, p. 3.

<sup>26</sup> *Ibid.*, p. 10.

kompetencija. Zato je potrebno razvijati nove politike, prakse, pravila i strukture unutar organizacija koje jačaju multikulturalnost. Da li to postoji u praksi može da se prikaže ukoliko se udaljimo od teorijskih, normativnih pojava oblika bavljenja kulturnim kompetencijama socijalnih radnika i osvrnemo se na praksu. Postoje tri dimenzije kulturno kompetentne prakse u socijalnom radu:

1. *Mikro dimenzija*: tiče se kontakta socijalnog radnika i klijenta;
2. *Mezo dimenzija*: tiče se organizacionog nivoa, odnosno pitanja da li određena organizacija ili ustanova sprovodi kulturno kompetentni tretman klijenata;
3. *Makro dimenzija*: bavljenje većih sistema pitanjima kulturne kompetentnosti; to uključuje donosiocima politika i drugih rešenja, a takođe i obrazovne institucije prilikom njihovog izrađivanja obrazovnog kurikulumu za edukaciju socijalnih radnika.<sup>27</sup>

Cilj socijalnog rada je da poboljša blagostanje ljudi i da omogući pozitivnu društvenu promenu putem stvaranja humanijih praksi i politike za ranjive i osetljive populacije. U skladu sa tim, socijalni radnik je dužan da postupa po etičkim pravilima i omogući integrisanje kulturne kompetentnosti u praksu socijalnog rada. Kao takva, kulturna kompetentna praksa je deo sklopa društvene sposobnosti i razvoja ličnosti koji je u vezi sa kulturnim identitetom i razumevanjem osnovnih verovanja kulture. Drugim rečima, kulturna kompetentnost je kulturno razumevanje problema (uglavnom) manjina koja se mogu iskoristiti radi pružanja adekvatnih intervencija u socijalnom radu.

## KULTURNO KOMPETENTNA PRAKSA U SOCIJALNOJ ZAŠTITI U SRBIJI

Na teritoriji Srbije, kao i u zemljama u regionu postoji višedecenijsko iskustvo kod ljudi koje pokazuje da verska i etnička pripadnost mogu biti faktori progona i diskriminacije. Aktuelni migracioni tokovi, razvoj informacionih tehnologija i savremeni procesi globalizacije otvaraju mnogobrojna pitanja o susretu različitih kulturnih grupa. Ovi procesi podrazumevaju reformisanje starih i savladavanje novih teškoća i izazova koji su izazvani multikulturalizmom u socijalnoj zaštiti u Srbiji.

Garancija ljudskih i manjinskih prava regulisana je Ustavom Srbije (2006) i to na sledeći način: „Jemstva neotuđivih ljudskih i manjinskih prava u Ustavu služe očuvanju ljudskog dostojanstva i ostvarenju pune slobode

---

<sup>27</sup> Marko M. Škorić, Aleksej J. Kišjuhas, Jovana J. Škorić, „Značaj kulturne kompetentnosti za socijalni rad”, nav. delo.

i jednakosti svakog pojedinca u pravednom, otvorenom i demokratskom društvu, zasnovanom na načelu vladavine prava”.<sup>28</sup> Na taj način, regulisana je jednakost građana, zabrana diskriminacije, sloboda izražavanja nacionalnog identiteta, pravo na različitost, zabrana izazivanja rasne, verske i nacionalne mržnje, kolektivna prava nacionalnih manjina, dostojanstvo i slobodan razvoj ličnosti, pravo na slobodu i bezbednost i drugo. Važno je napomenuti i da „putem kolektivnih prava pripadnici nacionalnih manjina, neposredno ili preko svojih predstavnika, učestvuju u odlučivanju ili sami odlučuju o pojedinim pitanjima vezanim za svoju kulturu, obrazovanje, obaveštavanje i službenu upotrebu jezika i pisma, u skladu sa zakonom”.<sup>29</sup>

Zakonska rešenja promovišu jednakost, ali ne i način na koji se ona ostvaruje. Postavljeni su okviri za utvrđivanje sistemskih mehanizama, koji su neophodni za sprovođenje kulturno kompetentne prakse u socijalnoj zaštiti. Zakon o socijalnoj zaštiti (2011) navodi „načelo poštovanja integriteta i dostojanstva korisnika” koje obuhvata i „uvažavanje njegovih moralnih, kulturnih i religijskih ubeđenja”<sup>30</sup>; „načelo zabrane diskriminacije”<sup>31</sup>, „načelo najboljeg interesa korisnika”, što podrazumeva da se usluge socijalne zaštite pružaju korisniku „uvažavajući njegov životni ciklus, pol, etničko i kulturno poreklo, jezik, veroispovest, životne navike, razvojne potrebe i potrebe za dodatnom podrškom u svakodnevnom funkcionisanju”<sup>32</sup>; „načelo dostupnosti i individualizacije”, putem kojeg se „usluge socijalne zaštite organizuju na način koji obezbeđuje njihovu fizičku, geografsku i ekonomsku dostupnost, uz uvažavanje kulturoloških i drugih različitosti”<sup>33</sup>.

Kodeks profesionalne etike stručnih radnika socijalne zaštite Srbije (2015) u okviru „principa u obavljanju profesionalnih dužnosti” u Članu 10, koji se odnosi na „suprotstavljanje diskriminaciji”, navodi da stručni radnik ima „odgovornost da se suprotstavi diskriminaciji na osnovu bilo koje „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

---

<sup>28</sup> „Ustav Republike Srbije”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 98, Beograd, 2006, Član 1.

<sup>29</sup> *Isto*, Član 75.

<sup>30</sup> „Zakon o socijalnoj zaštiti”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 24, Beograd, 2011, Član 24.

<sup>31</sup> *Isto*, Član 25.

<sup>32</sup> *Isto*, Član 26.

<sup>33</sup> *Isto*, Član 33.

neravnopravan položaj”.<sup>34</sup> Važno je spomenuti i odeljak „etičke odgovornosti stručnog radnika prema korisnicima” i Član 25, koji govori o „kulturnoj kompetentnosti i uvažavanju različitosti”, gde se navodi da stručni radnik treba da razume i prihvati kulturu i njen uticaj na ponašanje ljudi, ali ono što se posebno ističe jeste da stručni radnik treba da usavršava svoja znanja o kulturnim karakteristikama svojih korisnika i da uvažava razlike među ljudima.<sup>35</sup> Iako se u Kodeksu ističe usavršavanje znanja u ovom polju, mnogo je malo i obuka i javnih razgovora na ovu temu. Potreba za bavljenjem ovom oblašću se povećava od 2014. godine kada dolazi masovni priliv migranata iz Azije i Afrike, gde socijalna zaštita mora da odgovori na nove izazove. Sa druge strane, od tada, zakonodavni okvir nije promenjen, a nisu ni donete nove uredbe koje bi regulisale položaj migranata u socijalnoj zaštiti. Ovo otežava položaj i rad stručnih radnika u socijalnoj zaštiti.

U Članovima 27, 35. i 46. Kodeksa navodi se i kulturno osetljiva profesionalna granica u radu sa različitim korisnicima, takođe, omogućena je i supervizijska podrška stručnim radnicima koji rade sa korisnicima različitih kultura. Član 60, „angažovanje u zajednici”, ukazuje da je stručni radnik dužan da postupa preventivno tako da spreči diskriminaciju, eksploataciju ili dominaciju svake osobe ili grupe u okruženju u kom se nalazi. U kontekstu ovih načela ističe se uloga socijalnog radnika kao zastupnika interesa marginalizovanih grupa.<sup>36</sup>

U Članu 7. Pravilnika o organizaciji, normativama i standardima rada centra za socijalni rad (2008) navodi se „zaštita od diskriminacije” u kojem je „centar dužan da zastupa interese i prava korisnika i da obezbedi jednak pristup uslugama za koje je nadležan svim građanima, nezavisno od etničkih, kulturnih, verskih, rodnih ili socio-ekonomskih razlika, invaliditeta i seksualne orijentacije”.<sup>37</sup> Takođe, značajan jeste i Član 64. u okviru sadržaja nalaza i stručnog mišljenja u kom se navodi i „pitanja kulture, religije, etničke pripadnosti i način na koji utiču na potrebe korisnika”.<sup>38</sup>

Drugi važni dokumenti koji su relevantni za socijalnu zaštitu, kao na primer Pravilnik o licenciranju organizacija socijalne zaštite (2013) ili Pravilnik o hraniteljstvu (2008), ne bave se pitanjima kulturno kompetentne prakse

---

<sup>34</sup> „Kodeks profesionalne etike stručnih radnika socijalne zaštite Srbije”, *Komora socijalne zaštite*, Beograd, Član 10.

<sup>35</sup> *Isto*, Član 25.

<sup>36</sup> Miloslav Miloslavljević, Miroslav Brkić, „Socijalni rad u zajednici”, *Republički zavod za socijalnu zaštitu*, Beograd, 2010, str. 63.

<sup>37</sup> „Pravilnik o organizaciji, normativama i standardima rada centra za socijalni rad”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 59/2008, 37/2010, 39/2011, Član 7.

<sup>38</sup> *Isto*, Član 64.

stručnih radnika. Tek od 2008. godine standardizovana dokumentacija i evidencija centara za socijalni rad uvodi opciju prikupljanja podataka o etničkom poreklu, maternjem i govornom jeziku korisnika usluga, ali često te rubrike ostaju nepromenjene, jer se stručni radnici suzdržavaju da postave pitanja vezana za kulturu i nacionalnost.<sup>39</sup> Takve situacije mogu dovesti do nerazumevanja potreba i problema korisnika, kao i do netačne evidencije, a sve zbog neprepoznavanja značaja kulturno kompetentne prakse u socijalnoj zaštiti.

Razna istraživanja u svetu su ukazala da praksa socijalnog rada ima teškoće i probleme da odgovori na potrebe korisnika iz različitih kulturnih grupa i nacionalnih manjina. Pojedinci, porodice, grupe, kao i zajednice koje nisu odgovarale određenoj grupi često su bile targetirane kao devijantne, izolovane i teške za saradnju. Istraživanja i analize pokazuju da su određene etničke, rasne, jezičke manjine nejednako zastupljene kao korisnici usluga socijalne zaštite. Na primer, neke manjinske grupe su češće korisnici novčanih pomoći ili su zastupljeniji na rezidencijalnom i porodičnom smeštaju od drugih. Sa druge strane, neke druge usluge su njima manje poznate ili dostupne nego većinskoj populaciji. U Srbiji, jedno od retkih istraživanja koje se bavilo nejednakim postupanjem u praksi zaštite dece ukazalo je da je prisutan nesrazmerno veliki broj romske dece na alternativnom starenju, a stopa disproporcionalnosti iznosi 3,7.<sup>40</sup> To podrazumeva da romsko dete ima 3,7 puta veću šansu da bude deo sistema socijalne zaštite i da bude smešteno u rezidencijalnu ustanovu ili hraniteljsku porodicu od nekog drugog deteta. Ovo istraživanje je pokazalo 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”.<sup>41</sup> Rezultati istraživanja su pokazali da su romska deca pogođena većom stopom siromaštva i zanemarivanja, ali da njihove porodice ne dobijaju u istoj meri podršku i usluge socijalne zaštite kao druge porodice u Srbiji. Još jedan značajan podatak jeste da se kod romske dece dva puta češće predviđa dugotrajan smeštaj u hraniteljsku porodicu nego kod druge dece.

Kao što je već navedeno u radu, prema popisu iz 2011. godine živelo je 147.600 građana romske nacionalnosti.<sup>42</sup> Ipak, kada se govori o ovoj populaciji,

---

<sup>39</sup> Nevenka Žegarac, „Kulturni diverziteti kao izazov za praksu socijalne zaštite u Srbiji”, u: Radomir Bogdanović (ur.), *VODIČ za kulturno-kompetentnu praksu u socijalnoj zaštiti*, Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu, Novi Sad, 2016, str. 13.

<sup>40</sup> Nevenka Žegarac, Marija Vučinić, Marko Milanović, „Deca romi na smeštaju u sistemu socijalne zaštite u Srbiji”, u: Nevenka Žegarac (ur.), *U lavirintu socijalne zaštite – Pouke istraživanja o deci na porodičnom i rezidencijalnom smeštaju*, Univerzitet u Beogradu, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2014, str. 219.

<sup>41</sup> *Isto*, str. 227.

<sup>42</sup> Republički zavod za statistiku, *Popis stanovništva, domaćinstava i stanova u 2011. godini*, Republički zavod za statistiku, Beograd, 2013.

ne može da se isključi činjenica da su podaci nepotpuni, jer veliki broj Roma nije obuhvaćen popisom zbog nepostojanja ličnih dokumenata, a i zbog činjenice da ne žele da se izjasne da pripadaju romskoj nacionalnosti, što je karakteristično za manjinske grupe. Jakšić i Bašić uslove života romskih porodica u Srbiji opisali su u svom istraživanju kao „nehigijenska” ili „neformalna naselja”.<sup>43</sup> Nezaposlenost kod Roma je tri puta veća nego u opštoj populaciji, samim tim, više su zastupljeni u grupi siromašnijih, imaju nestabilne i poslove sa malom zaradom.<sup>44</sup> Ove okolnosti su otežale pristup javnim uslugama u socijalnoj i zdravstvenoj zaštiti, kao i u oblasti obrazovanja<sup>45</sup>, što dovodi do izrazite socijalne isključenosti romskog stanovništva u Srbiji. Romi u Srbiji „su u višestrukom riziku od diskriminacije, kako zbog brojnosti tako i zbog drugih karakteristika koje ih čine osetljivim društvenim grupama”.<sup>46</sup> U centrima za socijalni rad ne evidentiraju se korisnici na osnovu nacionalne pripadnosti, tako da se Romi ne prepoznaju kao zasebna korisnička grupa u okviru programa centra za socijalni rad (CSR).<sup>47</sup> U okviru istraživanja „Procena efikasnosti lokalnih mehanizama socijalnog uključivanja Romkinja i Roma”, koje je sproveo Centar za istraživanje javnih politika 2012. godine, navedeno je da je rad CSR-a koristan za Rome i za rešavanje njihovih egzistencijalnih potreba kroz novčanu socijalnu pomoć i dečiji dodatak.<sup>48</sup> Sa druge strane, istraživački tim se suočio sa dilemom ispitivanja uspešnosti rada CSR-a, jer ukazuju da je u pojedinim centrima problematično prikazati uspešnost i tumačiti pokazatelje o broju korisnika sve dok su radno sposobni korisnici pod ingerencijom CSR-a.<sup>49</sup>

Strani državljani su prepoznati kao korisnici usluga socijalne zaštite (punoletni strani državljani kojima je potrebna socijalna zaštita i maloletni strani

---

<sup>43</sup> Božidar Jakšić, Goran Bašić, „Romska naselja, uslovi života i mogućnosti integracije Roma u Srbiji”, Centar za istraživanje etniciteta, 2002.

<sup>44</sup> Nevenka Žegerac, Marija Vučinić, Marko Milanović, „Deca romi na smeštaju u sistemu socijalne zaštite u Srbiji”, u: Nevenka Žegarac (ur.), *U lavirintu socijalne zaštite – Pouke istraživanja o deci na porodičnom i rezidencijalnom smeštaju*, nav. delo.

<sup>45</sup> *Isto.*

<sup>46</sup> Sandra Perić, „Antidiskriminatorna i antipotčinjavajuća praksa u socijalnom radu”, *Socijalna politika*, br. 2–3, str. 88–89.

<sup>47</sup> Branka Anđelković, Marko Obradović, Jelena Radoman, „Procena efikasnosti lokalnih mehanizama socijalnog uključivanja Romkinja i Roma”, Centar za istraživanje javnih politika, 2003, str. 7.

<sup>48</sup> *Isto.*

<sup>49</sup> *Isto.*

državljeni koji se kreću bez pratnje)<sup>50</sup>, a CSR je nadležan za sprovođenje usluga i njihovo evidentiranje. U okviru istraživanja „Otvaranje dijaloga u lokalnim zajednicama između migranata i građana o međusobnoj toleranciji i nasilju”, koje je sprovelo Udruženje građana za borbu protiv trgovine ljudima i svih oblika nasilja nad ženama Atina, uočeno je par poteškoća u ostvarivanju prava migranata u centrima za socijalni rad (Loznica, Subotica, Sremska Mitrovica, Šid, Lajkovac). Pre svega, „iz dostupnih godišnjih izveštaja centara se ne može proveriti učestalost ostvarivanja prava na ovaj vid pomoći u mesno nadležnim centrima, jer strani državljani nisu posebno prepoznati u evidenciji...”.<sup>51</sup> Stručni radnici centara koji su ispitivani smatraju da bi u okviru svojih nadležnosti mogli migrantima da pružaju usluge kao što su usluge procene, savetovanje, planiranje, „međutim, u praksi se ove usluge ne obezbeđuju prvenstveno zbog nedostatka ljudskih kapaciteta, jezičkih barijera i nedostatka prevodioca”.<sup>52</sup> Istraživanje je pokazalo da, uprkos dinamičnom radu i velikom broju migranata sa kojima dolaze u kontakt centri za socijalni rad u Loznici i Subotici, stručni radnici smatraju da je angažman u manjem obimu koji je propisan kao minimum obaveza.<sup>53</sup> Stručni radnici iz CSR-a u Sremskoj Mitrovici naveli su da „nemaju razvijene usluge za migrante u svojim lokalnim zajednicama”<sup>54</sup>, dok u Šidu nemaju programe asistencije i usluge.<sup>55</sup> Takođe, stručni radnici u pet centara uključenih u istraživanje imali su dilemu u vezi sa svojom ulogom u detektovanju potencijalnih žrtava trgovine ljudima među migrantskom populacijom.

Iako NASW u okviru standarda za kulturnu kompetenciju pominje seksualnu orijentaciju, do danas u sistemu socijalne zaštite u Srbiji nije bilo razgraničenja koliko bi i kako trebalo da socijalni radnici primenjuju kulturnu kompetenciju u radu sa LGBT populacijom. Potreba postoji, zbog toga je neophodno definisati sadržaj kulturno kompetentnog pristupa u radu sa seksualnim manjinama. Rešavanje te potrebe može se postići s obzirom na postojeću kulturnu kompetentnu trilogiju, koja obuhvata stavove, znanja i veštine i posebno obratiti pažnju na rad sa seksualnim manjinama. Na osnovu

---

<sup>50</sup> „Zakon o socijalnoj zaštiti”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 24, Beograd, 2011.

<sup>51</sup> Tijana Morača, „Migrantkinje i migranti u lokalnoj zajednici u Srbiji”, Atina – Udruženje građana za borbu protiv trgovine ljudima i svih oblika nasilja nad ženama, Beograd, 2014, str. 48.

<sup>52</sup> *Isto*, str. 51.

<sup>53</sup> *Isto*, str. 50.

<sup>54</sup> *Isto*.

<sup>55</sup> *Isto*.

navedenog, postavlja se pitanje koji su stavovi, znanje i veštine koje treba da stekne socijalni radnik kako bi efikasno radio sa LGBT populacijom?

Ovi podaci ukazuju da je pitanje kulture prepoznato, ali da stručni radnici nemaju kapacitete i resurse da određene mere sprovedu u delo. Pitanje kulture je veoma važno za socijalnu zaštitu Srbije i na osnovu toga treba sprovesti još detaljnija istraživanja kako bi se definisala odgovarajuća politika i neometano sprovodila praksa.

## ZAKLJUČCI I PREPORUKE

Od svog nastanka do danas koncept kulturnih kompetencija ostavio je značajan trag u teoriji i praksi socijalnog rada. Svaka ideja koja je nikla na ovom polju, bilo da je dolazila od pripadnika manjinskih kultura koji zahtevaju veće poštovanje svojih prava, bilo od teoretičara koji su se bavili kulturnim kompetencijama socijalnih radnika ili sa nivoa donosilaca politika i standarda, usmeravala je koncept ka potrebnim pravcima daljeg razvoja i unapređivala pojmovnike i obrazovne kurikulume iz oblasti kulturne kompetentnosti. Iako je ovaj koncept još uvek daleko od savršenosti, on je danas postao sastavni deo prakse u radu sa kulturnim diverzitetom i mnoge društvene grupe iz kojih dolaze klijenti socijalnih radnika su u njemu našle oslonac i potvrdu svojih prava. Mnoštvo donetih standarda, utvrđenih osnovnih principa i vrednosti dovelo je koncept do nivoa na kojem ima donekle čvrste temelje na kojima se dalje može razvijati. Ipak, može se ukazati na nedostatke, i to kako na teorijskom polju – prvenstveno nedostatak definicije i definisanog pravca razvoja koncepta, tako i na praktičnom.

Na osnovu svega navedenog u radu, može da se tvrdi da je kulturna kompetentnost zapravo kompetentnost u veštini, znanju i razumevanju kulturno relevantnih problema manjina, koje se mogu koristiti u radu sa klijentom radi pružanja kulturno odgovarajućih mera u socijalnom radu. Zato je neophodno da socijalni radnik u toku svog usavršavanja stekne određena kulturna znanja o čovečanstvu kao celini, grupi, porodici i individui, ali je važno i staviti akcenat na potrebu razvoja kulturnih kompetencija od samog početka obrazovanja socijalnog radnika. Sa druge strane, Lum naglašava da i socijalni radnici i klijenti treba da usavršavaju svoje kulturne kompetencije kroz proces saradnje i usmerenog dijaloga.<sup>56</sup> U skladu s tim, a pod okriljem ideje kulturne skromnosti, koja se može posmatrati kao okvir i smernica za razvoj kulturnih kompetencija, može se zaključiti da takav princip rada, koji podrazumeva aktivni dijalog radnika i klijenta, međusobnu razmenu znanja, stavova i iskustava,

---

<sup>56</sup> Doman Lum, *Culturally Competent Practice: A Framework for Understanding Diverse Groups and Justice Issue*, Brooks/Cole, Belmont, 2016, p. 42.

ali i uvažavanje kulture onog drugog, treba da predstavlja okosnicu profesije socijalnog rada.

Utvrđeno je da romska deca i njihove porodice ne dobijaju u istoj meri usluge i podršku socijalne zaštite u odnosu na druge porodice u Srbiji. Mnogi faktori utiču na „loš položaj” Roma u društvu, samim tim se povećava potreba za sprovođenjem mera, koje će poboljšati njihov položaj. Iako su korisnici usluga CSR-a u većini slučajeva Romi, oni su nevidljivi kao posebna grupa u radu CSR-a. Tako CSR ne vrši evidenciju, niti sistematski prati uspešnost programa kada je u pitanju socijalno uključivanje ove populacije. Nakon detaljne analize pravnog okvira utvrđeno je da nije razmatrano pitanje informisanja nacionalnih manjina koje se služe drugim jezikom. Opresivna praksa na nivou stručni radnik – korisnik primećena je kod postupanja stručnih radnika prema migrantima, jer su stručni radnici opterećeni brojem predmeta i, kako navode, nemaju dovoljno ljudskog resursa, kapaciteta, a i usluga koje bi pružali migrantima.<sup>57</sup>

Problemi i konflikti navedeni u ovom radu idu u prilog potrebi daljeg istraživanja u cilju produbljivanja teorijskog i empirijskog znanja koncepta kulturne kompetentnosti kroz promociju dobre prakse. Da bi se efektivno uklonile prepreke i teškoće sa kojima se suočavaju pokušaji implementacije koncepta, potrebna je saradnja stručnjaka, kako teorijskih tako i onih sa praktičnog polja. Na ovaj način, kroz direktan kontakt i aktivnu uključenost, profesija socijalnog rada može doći do srži teškoća, ali i iz prve ruke da utvrdi dobre prakse, da ojača položaj i odnose svih društvenih grupa i da blagovremeno reaguje na promene koje se u njima dešavaju. Kulturne kompetencije ne treba posmatrati kao svojevrsnu „nadogradnju” socijalnog radnika koji je već „formiran”, već ih treba razvijati i oblikovati zajedno sa njim, tako da one od početka njegovog praktičnog delanja budu sastavni deo njegovog odnosa sa klijentima. Pored kulturnog znanja, veoma važna je i kulturna empatija, zato što u radu sa klijentima nisu dovoljne samo činjenice o njegovoj kulturi, već sposobnost razumevanja na emocionalnom nivou.

## BIBLIOGRAFIJA

- [1] Anđelković Branka, Obradović Marko, Radoman Jelena, „Procena efikasnosti lokalnih mehanizama socijalnog uključivanja Romkinja i Roma”, Centar za istraživanje javnih politika, 2003.
- [2] “Code of Ethics of the National Association of Social Workers”, The National Association of Social Workers Publishing, Washington, 1996.

---

<sup>57</sup> Tijana Morača, „Migrantkinje i migranti u lokalnoj zajednici u Srbiji”, Atina – Udruženje građana za borbu protiv trgovine ljudima i svih oblika nasilja nad ženama, Beograd, 2014, str. 48.

- [3] Carpenter Laura, *The development of cultural competence model in social work practice and education*. St. Catherine University, University of St. Thomas 2016. Available from: [https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1567&context=m-sw\\_papers](https://sophia.stkate.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1567&context=m-sw_papers) (Accessed October 15, 2019).
- [4] Doman Lum, *Culturally Competent Practice: A Framework for Understanding Diverse Groups and Justice Issue*, Brooks/Cole, Belmont, 2016.
- [5] Hanley Jerome, *Beyond the Tip of the Iceberg: Five Stages Toward Cultural Competence*. Available from: <https://www.aacu.org/sites/default/files/files/hips/Beyondthetipoftheiceberg.pdf> (Accessed December 7, 2019).
- [6] Heydt Margo J. and Sherma Nancy E., "Conscious Use of Self: Tuning the Instrument of Social Work Practice with Cultural Competence", *The Journal of Baccalaureate Social Work*, Vol. 10. No 2, 2005, pp. 25-40.
- [7] Jakšić Božidar, Bašić Goran, „Romska naselja, uslovi života i mogućnosti integracije Roma u Srbiji”, Centar za istraživanje etniciteta, 2002.
- [8] „Kodeks profesionalne etike stručnih radnika socijalne zaštite Srbije”, *Komora socijalne zaštite*, Beograd.
- [9] Miloslavjević Miloslav, Brkić Miroslav, „Socijalni rad u zajednici”, Republički zavod za socijalnu zaštitu, Beograd 2010.
- [10] Morača Tijana, „Migrantkinje i migranti u lokalnoj zajednici u Srbiji”, Atina – Udruženje građana za borbu protiv trgovine ljudima i svih oblika nasilja nad ženama, Beograd, 2014.
- [11] Perić Sandra, „Antidiskriminatorna i antipotčinjavajuća praksa u socijalnom radu”, *Socijalna politika*, br. 2–3, str. 85–99.
- [12] „Pravilnik o organizaciji, normativima i standardima rada centra za socijalni rad”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 59/2008, 37/2010, 39/2011.
- [13] Raduški Nada, „Stanovništvo Srbije po nacionalnosti – popis 2011. godine”, *Socijalna misao – časopis za teoriju i kritiku socijalnih ideja i prakse*, br. 3, str. 91–105.
- [14] Republički zavod za statistiku, *Popis stanovništva, domaćinstava i stanova u 2011. godini*, Republički zavod za statistiku, Beograd, 2013.
- [15] “Standards and Indicators for Cultural Competence in Social Work Practice”, The National Association of Social Workers Publishing, Washington, 2015.
- [16] Substance Abuse and Mental Health Service Administration, (2017). *Addiction Counseling Competencies: The Knowledge, Skills and Attitudes of Professional Practice*. Available from: <https://store.samhsa.gov/sites/default/files/d7/priv/sma12-4171.pdf> (Accessed December 7, 2019).
- [17] „Ustav Republike Srbije”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, br. 98, Beograd, 2006.
- [18] „Zakon o socijalnoj zaštiti”, *Službeni glasnik Republike Srbije*, broj 24, Beograd, 2011.
- [19] Žegarac Nevenka, Kišjuhas Aleksej, Koprivica Ivana, *Pojmovnik kulturno kompetentne prakse*, Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu, Novi Sad, 2016.

- [20] Žegarac Nevenka, „Kulturni diverziteti kao izazov za praksu socijalne zaštite u Srbiji”, u: Radomir Bogdanović (ur.), *VODIČ za kulturno-kompetentnu praksu u socijalnoj zaštiti*, Pokrajinski zavod za socijalnu zaštitu, Novi Sad, 2016.
- [21] Žegarac Nevenka, Vučinić Marija, Milanović Marko, „Deca romi na smeštaju u sistemu socijalne zaštite u Srbiji”, u: Nevenka Žegarac (ur.), *U lavirintu socijalne zaštite – Pouke istraživanja o deci na porodičnom i rezidencijalnom smeštaju*, Univerzitet u Beogradu, Fakultet političkih nauka, Beograd, 2014.
- [22] Škorić Marko M., Aleksej J. Kišjuhas, Jovana J. Škorić, „Značaj kulturne kompetentnosti za socijalni rad”, *Godišnjak Filozofskog fakulteta u Novom Sadu*, Knjiga XL–2, 2015, str. 189–207.

*Danijela Pavlović*

## THE IMPORTANCE OF THE CONCEPT OF CULTURALLY COMPETENT PRACTICE FOR SOCIAL WORK

### *Abstract*

From its beginnings, the social work profession is focused on diversity. Different people in different environments face different problems. Throughout the generations, this diversity has become more complex, aided by migration and trends in cultural development. The need for social workers to be able to do their jobs with members of different cultures has steadily grown and found its present form in the concept of cultural competence. The main research purpose of this paper is to consistently present what the concept of cultural competence is, but also to point out its role and importance in the practice of social work in Serbia. This paper will analyze the characteristics of a culturally competent social care professional; development of cultural competences; culturally competent practices; cultural challenges, misunderstandings and conflicts in social protection of Serbia. The findings indicate that there are multiple obstacles to this approach, as certain minority groups have historically been disproportionately represented as beneficiaries of social protection.

### *Key words*

social work, cultural competence, professionals, multiculturalism, social protection.