



uniE culture

UNICULTURE

Vodič o interkulturalnoj komunikaciji i društvenoj inkluziji

Intelektualni proizvod 5
koordiniran od



**Projekt: Razvoj inovativnog pristupa osposobljavanju sveučilišnih nastavnika za rad u suvremenom raznolikom i međukulturnom okruženju
UNICULTURE 2019-1-RO01-KA203-063400**

Sufinancirano sredstvima
programa Europske unije
Erasmus+



Potpore Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavljaju potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.

© 2020, Uniculture project, 2019-1-RO01-KA203-063400

www.uniculture.unitbv.ro

SADRŽAJ

Uvod	4
MODUL 1. OSNOVE INTERKULTURALNE KOMUNIKACIJE.....	5
1. Što podrazumijevamo pod interkulturalnom komunikacijom?	6
2. Prednosti i načela različitosti za međukulturalnu integraciju	8
3. Oblici i modeli interkulturalne komunikacije	10
4. Kako je to povezano sa sveučilišnim kontekstom?	12
MODUL 2. OSNOVE KROSKULTURNE KOMUNIKACIJE	15
1. Što podrazumijevamo pod kroskulturalnom komunikacijom?	16
2. Oblici i modeli kroskulturalne komunikacije	16
3. Kako je to povezano sa sveučilišnim kontekstom?	17
4. Sličnosti i razlike između interkulturalne i međukulturalne interakcije.....	18
MODUL 3. KOMPETENCIJE ZA INTERKULTURALNU I MEĐUKULTURALNU KOMUNIKACIJU	23
1. Verbalna i neverbalna komunikacija i kultura	24
2. Važnost i funkcije neverbalne komunikacije	24
3. Govor tijela i parajezik.....	26
4. Komunikacijski stilovi - korištenje dodira, korištenje prostora, kontakt očima itd.	27
5. Modeli kulturalnog učenja, interkulturalne i međukulturalne prilagodbe	29
6. Znanje i vještine za interkulturalnu i međukulturalnu komunikaciju.....	30
MODUL 4. SOCIJALNA INKLUZIJA NA SVEUČILIŠTU	32
1. Što su socijalna uključenost i socijalna isključenost?	33
2. Razlozi socijalne isključenosti	34
3. Načini promicanja socijalne uključenosti na sveučilištu.....	36
4. Različite dobne skupine i pristupi.....	38
5. Dobre prakse socijalne inkluzije na sveučilištu	40
MODUL 5. STVARANJE INTERKULTURNOG I MULTIKULTURNOG SVEUČILIŠTA	47
1. Razvoj IKK vizije za sveučilište	48
2. Priprema IKK strategije	49
3. Oblikovanje IKK sveučilišne strategije – elementi interkulturalne strategije	49
4. Primjena i mjerenje napretka.....	53

Uvod

„Vodič UniCulture o interkulturalnoj komunikaciji i društvenoj uključenosti“ razvijen je u okviru Erasmus+ projekta „Razvoj inovativnog pristupa osposobljavanju sveučilišnih profesora za rad u suvremenom raznolikom i interkulturalnom okruženju“ UniCulture 2019-1-RO01-KA203-063400. Projekt koordinira Transilvania University of Braşov (UNITBV, Rumunjska), a provodi se u partnerstvu s Buckinghamshire New University (BUCKS, Ujedinjeno Kraljevstvo), Sveučilištem u Zagrebu (UNIZG, Hrvatska), Zakladom za razvoj međunarodne i obrazovne djelatnosti (FRAME, Poljska) i Zaklada Pax Rhodopica (PAX, Bugarska). Projekt se provodi od studenog 2019. do prosinca 2021. godine.

Vodič pruža vezu između rada u interkulturalnom i kroskulturalnom (ICC) okruženju, podržavajući uključivanje ranjivih skupina i promicanje procesa socijalne uključenosti na sveučilištima. Dokument je strukturiran u pet modula s namjenskim nastavnim jedinicama. Cilj Vodiča je biti praktičan alat za širu publiku uključenu u procese visokog obrazovanja ili u obrazovni sustav na bilo kojoj razini, uključujući nastavno i nenastavno osoblje. Tako su definirani ključni pojmovi poput ICC-a i socijalne uključenosti, zajedno s kratkim i sugestivnim odgovorima na najčešća pitanja i upite o toj temi (npr. što podrazumijevamo pod interkulturalnom komunikacijom, međukulturalnom komunikacijom, verbalnom i neverbalnom komunikacijom u kulturnom kontekstu, razlozi socijalne isključenosti na sveučilištu itd.).

"Vodič o interkulturalnoj komunikaciji i društvenoj uključenosti" također je poziv na razmišljanje o strategiji i viziji sveučilišta o ICC-u, a u svom zadnjem modulu također nudi pristup korak po korak u obrađivanju teme s organizacijske perspektive.

Ako se odluče za samoobrazovanje, čitatelje se potiče da koriste integrirani priručnik za obuku UniCulture (UniCulture Handbook, UniCulture Workbook & Manual for Trainers), da daju povratne informacije o svom napretku ili bilo koji upit koristeći podatke za kontakt na web stranici projekta ([www. unitbv.ro](http://www.unitbv.ro)).

MODUL 1. OSNOVE INTERKULTURALNE KOMUNIKACIJE

Jedinice

- Što podrazumijevamo pod interkulturalnom komunikacijom?
- Prednosti i načela različitosti za interkulturalnu integraciju
- Oblici i modeli interkulturalne komunikacije
- Kako je to povezano sa sveučilišnim kontekstom?

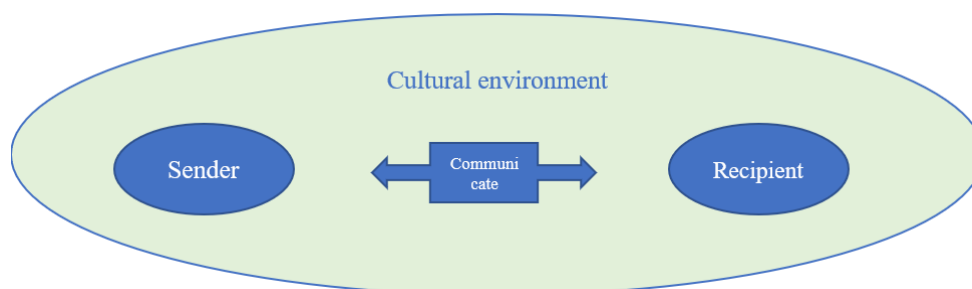


MODUL 1. OSNOVE INTERKULTURALNE KOMUNIKACIJE**FRAME, Poljska****1. Što podrazumijevamo pod interkulturalnom komunikacijom?**

Komunikacija se definira kao proces korištenja simbola i znakova za poticanje razumijevanja značenja kod primatelja. Znak je svjesno stvoren sustav stvari ili pojava koji se koristi za izazivanje određene reakcije. Osjećaj komunikacije kao kulturnog procesa proizlazi iz ove dvije definicije, jer je kultura svjesna i vrijedna ljudska aktivnost. Komunikacija je duboko ugrađena u kulturu jer se sastoji od mnogih kulturnih komponenti. Osnovni je, naravno, jezik, odnosno znakovni sustav. Međutim, jezik ne treba shvaćati samo u verbalnom smislu, jer i komunikacija i jezik mogu biti i neverbalni: ponašanje, geste, mimika – sve je važno, ali u potpunosti posredovano kulturom.

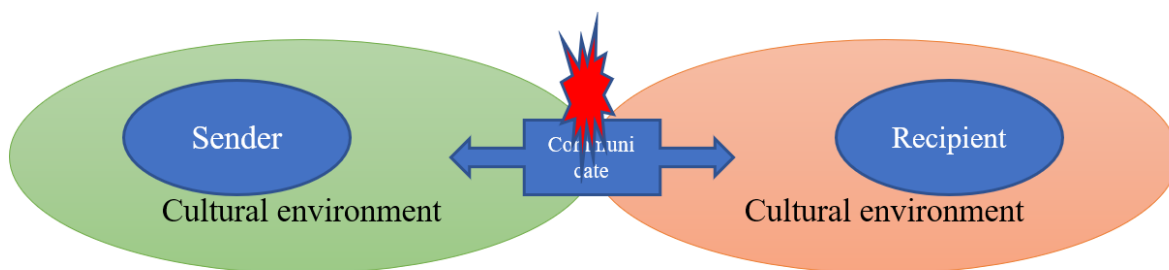
U slučaju jezika kao govora, očito je da postoje razlike među različitim kulturama, jer imamo toliko različitih jezika. Međutim, kada je riječ o neverbalnoj komunikaciji, često ne shvaćamo koliko je ona povezana s našom specifičnom kulturom. Stoga je interkulturalna komunikacija mnogo više od pukog prevođenja govora. Može se opisati kao interakcija (verbalna i neverbalna) između ljudi iz različitih kulturnih sredina (Allwood, 1985.).

No, i komunikacija i interkulturalna komunikacija socijalne su vještine, a potonja je specifična jer se sastoji od različitih čimbenika. Da bismo razumjeli koje su razlike, počnimo ilustriranjem komunikacijskog procesa. Odvija se između pošiljatelja i primatelja u određenom okruženju. Ne govorimo samo o prirodnom okruženju (u kojem se također odvija komunikacija: npr. u zraku kada govorimo), već o kulturnom okruženju. Pošiljatelj emitira poruku koju primatelj prima u istom okruženju.



Slika 1: Komunikacija u homogenom kulturnom okruženju

U interkulturalnoj komunikaciji pošiljatelj i primatelj nalaze se u različitim okruženjima. To je od velike važnosti za komunikacijski proces jer pošiljatelj crta uzorke, znakove i druge elemente poruke iz kulturnog okruženja. Kad su pošiljatelj i primatelj u istom kulturnom okruženju, potonjem je lako razumjeti poruku jer su okruženi istim uzorcima i simbolima. No, kad se on/ona nalazi u okruženju različitom od pošiljatelja, poruka se za njega/nju ispunjava nepoznatim obrascima i može biti nedostupna ili, još gore, krivo shvaćena. Izvrstan primjer su idiomatske fraze, koje, doslovno prevedene, izazivaju veliku zabunu.



Slika 2: Komunikacija u različitim kulturnim okruženjima

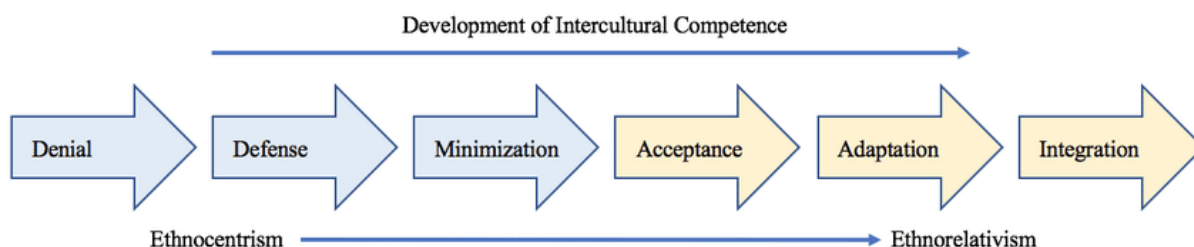
Razlog nije čisto lingvistički. Ljudi koji su odrasli u kulturnom okruženju puni su obrazaca, znanja o tome kako se ponašati, komunicirati, kako percipirati i procijeniti vrijednosti. Stoga, u komunikaciji s drugim kulturama, doživljavaju kulturni šok: suočavaju se ne samo s drugim jezikom, već s drugim obrascima ponašanja, te ne mogu razumjeti način razmišljanja - mentalitet drugih ljudi, koji žive u ovoj drugoj kulturi. Ovo također funkcionira iz perspektive primatelja: primatelj ne prepoznaje (ispravno ili uopće) ono što komunicira jer je pun informacija pruženih prema obrascima i vrijednostima s kojima nije upoznat.

Kulturni šok povezan je s obrascima koje je nabrojao Jens Allwood (1985.):

1. Obrasci mišljenja - načini razmišljanja i mentalitet
2. Obrasci ponašanja - načini ponašanja, uobičajene reakcije za određene situacije
3. Uzorci artefakata - načini korištenja materijala i alata
4. Otisci prirode - načini mijenjanja prirodnog okoliša

Sve to, na neki način, percipiraju druge kulture, oni čine površnu sliku u očima tih kultura, zvanu stereotip. Stereotipi se obično promatraju kao negativna pojava, ali to nije slučaj ako su ispunjeni određeni uvjeti. Stereotip je početno znanje o stranoj kulturi, pa ga tako treba i tretirati. Omogućuje produbljivanje znanja o određenoj kulturi i dosezanje njene prave slike. No da bi se to učinilo ključni su volja za prikupljanjem znanja, kao i volja za stjecanjem potrebnih

interkulturalnih kompetencija. Prema Bennetu (1986.), način suočavanja s kulturnim šokom može se predstaviti na sljedeći način:



Slika 3: Bennettov model kulturne kompetencije; adaptirano prema Bennet M. J. "Razvojni pristup osposobljavanju za interkulturalnu osjetljivost", International Journal of Intercultural Relations, Volume 10, Issue 2, 1986.

Kako Bennet opisuje: „Kontinuum razvoja prelazi s etnocentrizma na etnorelativizam. Ranije faze kontinuuma definiraju ograničeno poricanje razlike, ocjenjivačku obranu od razlike i univerzalističku poziciju minimiziranja razlike. Kasnije faze definiraju prihvaćanje različitosti, prilagođavanje različitosti i integraciju razlike u nečiji pogled na svijet.” (Bennett, 1986., str. 179).

Interkulturalna komunikacija nije iznimna pojava. U svijetu u kojem se kultura sve više globalizira, ona postaje nešto prirodno. To zahtijeva vještine koje postaju neophodne da biste se našli u svijetu koji se sve češće naziva "globalno selo".

2. Prednosti i načela različitosti za međukulturnu integraciju

Vrlo poznati filozof Ludwig Wittgenstein govorio je da su granice našeg jezika iste kao i granice našeg svijeta. Ove riječi, napisane u prvoj polovici 20. stoljeća, savršeno odražavaju način funkcioniranja ljudskog razuma. Kad razmišljamo, ne koristimo slike, već jezik, koristimo simbole. Razmišljanje je zapravo razgovor sa samim sobom. Uostalom, jezik je element kulture, pa je naše razmišljanje ograničeno proizvodima našeg jezika, naše kulture. Ako određena konstrukcija nije u jeziku, neće biti ni u našem razmišljanju. Stoga, što više konstrukcija iz različitih jezika poznajemo, to više širimo svoje mogućnosti razmišljanja.

Načelo crpljenja iz drugih kultura, međutim, nije ograničeno na jezik. U znanosti o upravljanju već duže vrijeme provode se istraživanja koja jasno pokazuju da rad u skupinama rađa fenomen sinergije jer akumulira mogućnosti svih članova grupe. Ako, osim toga, dolaze iz

različitih kultura, imaju različita stajališta, različite mentalitete i različite načine rješavanja problema, koje je razvila njihova izvorna kultura, zajedno mogu djelovati još bolje, brže i kreativnije (Jones, Chirino-Chace i Wright, 2020 .; Pless i Maak, 2004.). Ova se taktika sve češće koristi jer je univerzalna. Donosi rezultate sa svakom društvenom aktivnošću, zbog čega ljudi sve češće govore ne o poželjnosti, već o nužnosti interkulturalnog obrazovanja, multikulturalnih gradova (Wood and Landry, 2008) i raznolikog društva. Vijeće Europe je 2008. godine objavilo Bijelu knjigu o interkulturalnom dijalogu u kojoj se naglašavaju prednosti društvene raznolikosti, ali i potreba rada na načelima koja omogućuju potpuni interkulturalni dijalog i izgradnju platformi za suradnju.

Postoji nekoliko osnovnih načela kojih se trebamo pridržavati kada želimo govoriti interkulturalnom dijalogu ili integraciji.

- Prvi je tražiti ono što nam je zajedničko. Bit suradnje je pronalaženje zajedničkog temelja za djelovanje. Stoga, kada tražite kontakt s nekim iz druge kulture, trebali biste se osloniti na ono što nam je zajedničko. Razlike su ionako očite i bit će jasno vidljive tijekom samog kontakta. Ono što povezuje, međutim, mora se pronaći. Zajednički korijeni, vrijednosti, povijesna iskustva, običaji i metode ponašanja pružaju izvrsnu priliku za ulazak u dijalog koji se zatim može dalje razvijati.
- Drugo pravilo je načelo prihvaćanja. Često se miješa s tolerancijom, jer su za većinu ljudi ta dva pojma sinonimi. No, u stvari, tolerancija je vrijednosni koncept koji vrijednosti tolerancije stavlja iznad onih koje se toleriraju. S druge strane, prihvaćanje je neutralniji pojam (Gogacz i Sołtys, 2016). To znači potpuno pomirenje s drugačijim svjetonazorom. Iz perspektive interkulturalnog dijaloga, prihvaćanje je preduvjet.
- Treće načelo koje je usko povezano s prethodnim je međusobna prilagodba. Radi se o usredotočivanju na sličnosti i pokušaju postići konsenzus o razlikama; zahtijeva pristup mirenja, umjetnost kompromisa.
- Četvrti princip je znatiželja. Znatiželja je želja da se zna što je drugačije i motivacija je za dijalog. Bez znatiželje o drugoj kulturi, bez volje da je upoznamo, ne može se govoriti o potpunom sudjelovanju u dijalogu, niti može biti prihvaćanja. Kad netko ne mari za drugu kulturu, ne pokušava je upoznati, neće biti doista zainteresiran za stupanje u kontakt s nekim od njezinih predstavnika.

Društvena raznolikost izvrsna je prilika za svaku osobu da bude kreativnija, da proširi svoje vidike, da bolje razumije svijet. Moramo shvatiti da danas postoje samo dvije mogućnosti

povezane s napredujućom globalizacijom: ili ćemo se zatvoriti u ono što je drugačije i tako se lišiti razvojnih mogućnosti jer se ne možemo prilagoditi uvjetima koji u njoj vladaju, ili kulture kako bismo bili sposobni izvući iz njih ono što nam se može učiniti neophodnim za bolje, potpunije funkcioniranje u suvremenom svijetu, ali i naučiti davati drugima stvari za koje smatramo da su najvrjednije i vrijedne dijeljenja u našoj vlastitoj kulturi.

3. Oblici i modeli interkulturalne komunikacije

Ne postoji jedan model interkulturalne komunikacije. Budući da postoji mnogo aspekata fenomena, naglasak se može razlikovati prema mnogim aspektima: funkcionalnim, organizacijskim ili strukturnim. Možemo usvojiti osnovnu podjelu, identičnu općoj podjeli na verbalnu i neverbalnu komunikaciju.

Iz ove perspektive, verbalna međukulturalna komunikacija ne zahtijeva samo jezične vještine i filološko znanje, već ponajviše vještine tumača. Vrlo je važno poznavati kontekstualna pravila kako biste mogli prepoznati misao koja stoji iza riječi.

Verbalna komunikacija ne može se promatrati odvojeno od neverbalne komunikacije. Sveobuhvatan tretman komunikacijskog procesa zahtijeva uzimanje u obzir mnogih čimbenika i njihovo ograničavanje na verbalnu komunikaciju bila bi velika pogreška. Međutim, iznad svega, ne bi dopuštalo uspostavu dijaloga, već bi u najboljem slučaju moglo biti oblik jednosmjerne komunikacije, a da se ne može dobiti odgovarajuća povratna informacija. Između dijaloga i komunikacije postoji temeljna razlika. Komunikacija ne mora biti dvosmjernan proces; može biti jednosmjernan ili višesmjernan proces. Dijalog, s druge strane, zahtijeva dvosmjernu komunikaciju i povratnu informaciju. Nije moguće dobiti povratnu informaciju ako poruka nije pravilno primljena.

Ipak, neverbalna komunikacija daleko je složenija i višedimenzionalnija. Ona zahtijeva mnogo kulturnog znanja. O navikama, gestama, kontekstima korištenja zadanih izraza. Prije svega, međutim, radi se o ponašanju i obrascima takvog ponašanja koji su odgovarajući, primjereni situaciji. Čak se i sam raspon neverbalne komunikacije može razlikovati ovisno o kulturi, jer postoje oni u kojima je simbolika gesta puno važnija, ali i oni u kojima su važni potpuno različiti oblici komunikacije, npr. glasovna intonacija. Međutim, neverbalna komunikacija također može biti vrlo dobra točka za početak interkulturalnog dijaloga, na primjer uz pomoć simboličkog grafičkog jezika ili jezika univerzalnih gesta.

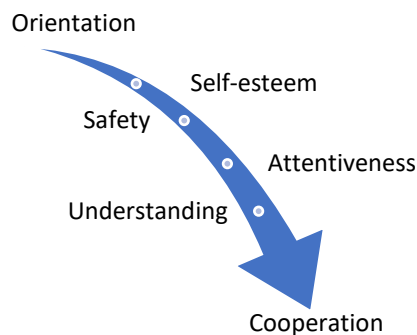
Komunikacijski modeli vrlo su različiti, ovisno o perspektivi koju zauzimamo. Narula (2006., str. 80) piše o dvije moguće kategorizacije modela ovisno o tome imamo li posla s multikulturalnim ili monokulturalnim društvom. Međutim, zbog migracija, potonjih je sve manje. U multikulturalnim društvima komunikacijski modeli ovise o društvenim modelima. Klasični pristup razlikuje dva modela: lonac za topljenje i zdjelu za salatu. Model melting pot govori o razvoju društvenog dijaloga oko zajedničkih vrijednosti. Primjer ovog modela je američko društvo koje vuče iz višenacionalnih korijena svog društva, ali zajedničke vrijednosti temeljene na novoj naciji, a to je američka nacija, stavljaju se u prvi plan. Stoga će u ovom modelu naglasak biti prvenstveno na zajedničkim, transnacionalnim ili bolje rečeno transetničkim vrijednostima, jer je cilj interkulturalnog dijaloga ujediniti američku naciju utemeljenu na multietničkim korijenima. Model zdjele za salatu, karakterističan za europsko društvo, naglašava prije svega raznolikost. Temelj dijaloga u ovom modelu je prihvaćanje mnoštva vrijednosti i kultura. Iako se ovaj model odnosi na zajedničke vrijednosti i zajedničku povijest, ne pokušava ništa ujediniti. Dijalog je ovdje mnogo teži, ali su i etničke i kulturne tradicije mnogo jače i ne mogu biti od sekundarne važnosti. Stoga komunikacija u ovom modelu mora naglasiti jedinstvo u različitosti.

U monokulturalnim društvima modeli strogo ovise o potrebama; ovdje imamo tehnološki model koji se temelji na novim tehnologijama, koje su uglavnom transkulturne, ili inkluzivni model koji se može razviti na sveučilištima koja primaju studente iz cijelog svijeta.

Drugi pristup može uzeti u obzir individualne, a ne društvene čimbenike. U ovoj perspektivi razmatraju se sfere u kojima se dijalog može razvijati zahvaljujući individualnim kompetencijama. Stoga govorimo o tri područja kompetencije: bihevioralnom, kognitivnom i afektivnom (Varhegyi i Nann, 2007). U prvom su vještine ponašanja, pregovaranja i odnosa najvažnije. U ovom modelu najvažnije je uspostaviti dijalog i održavati odgovarajuće odnose temeljene na zajedničkim vrijednostima. Također je važno zadržati stav prihvaćanja i osigurati da se radi o dijalogu, a ne o monologu. Model temeljen na kognitivnim kompetencijama uglavnom se tiče akumulacije znanja o drugoj kulturi. U ovom modelu komunikacija se odnosi na prelazak sa stereotipa na duboko poznavanje druge kulture. Treći model, afektivni, odnosi se na komunikaciju temeljenu na emocijama, od kojih je najvažniji empatija. Poštovanje, osjećaj povezanosti emocije su koje dovode do komunikacije s drugom osobom, koja dolazi iz druge kulture, ali živi poput nas, iako na drugačiji način.

Posljednji pristup, koji je opisao Al-Araki (2015), pruža model komunikacije kroz opis procesa. Ovaj proces povezan je s uzastopnim fazama kulturne integracije. Prvo, imamo posla s

fazom prepoznavanja u kojoj se osoba orijentira na drugu kulturu. Ova faza uključuje takozvani kulturni šok koji uzrokuje spoznaju da imamo posla s potpuno drugačijom kulturom od naše. Nekako prisiljava prepoznavanje sebe, prevladava samoidentifikacija. Stoga ovu fazu treba slijediti sljedeća u kojoj se radi o samopoštovanju. Pojedinaac prepoznaje sebe i svoju vrijednost. Sljedeća faza je zadovoljavanje osjećaja sigurnosti. Pojedinaac koji je prepoznao sebe i svoju vrijednost već zna da će se nositi s novim okolnostima. Ovo je faza oporavka od kulturnog šoka. Međutim, čovjeku su potrebni drugi da bi učinkovito funkcionirao. Otuda sljedeći korak, privlačenje pozornosti. Ovo je trenutak kada se uspostavljaju odnosi i odvija odgovarajuća međuljudska komunikacija. To dovodi do sljedeće faze razumijevanja, tj. međusobnog razumijevanja komuniciranja pojedinaca iz različitih kultura. Točka dosezanja procesa je suradnja. Vrijedi napomenuti da se, očito, ovaj proces samo djelomično tiče komunikacije. To je pogreška jer se komunikacija odvija u cjelini, ali u prvim fazama to je intrapersonalna komunikacija. U mnogim teorijama temelj dobre interkulturalne komunikacije je upoznavanje sebe i osobna identifikacija (Baldwin & Hunt, 2002).



Slika 4: Proces interkulturalne komunikacije prema Al-Arakiju (2015)

4. Kako je to povezano sa sveučilišnim kontekstom?

Može se sa sigurnošću reći da su zahvaljujući globalizaciji sveučilišta formirala krug. U srednjem vijeku, kada su se formirala u kulturno univerzalističkoj Europi, okupljala su studente iz cijelog kršćanskog svijeta. Pitanje geografskog podrijetla bilo je manje važno od pripadnosti sveučilišnoj zajednici. Današnji svijet postaje sve više i više multikulturalan zahvaljujući mobilnosti ljudi i idejama proizašlim iz globalizacije. Ne samo da se ljudi kreću lakše i brže nego ikad, već imaju i neograničene mogućnosti komunikacije. To utječe i na sveučilišta koja ponovno postaju vrlo multikulturalna. Kao i u prošlosti, etničko ili kulturno podrijetlo nije jako važno, važniji je entuzijazam i želja stjecanju znanja i vještina.

Međutim, to više nije tako jednostavno jer više ne živimo u kulturi univerzalizma, već s ogromnom kulturnom raznolikošću. Stoga je, unatoč rastućem trendu, vrlo teško zadovoljiti zahtjeve multikulturnog okruženja na sveučilištima (Ippolito, 2007). Mnoge vrijednosti, obrasci ponašanja, načini spoznaje i mnoga druga pitanja na sveučilištima zahtijevaju stalan rad na kroskulturnoj komunikaciji.

Ovo je problem na koji se potrebno usredotočiti iz dva razloga. Prvi, jer broj stranih studenata na sveučilištima nastavlja rasti, kao što pokazuju statistike. Na primjer, u Europi se udio stranih studenata na europskim sveučilištima povećao s 8,4% iz 2016. na 9% u 2018. (Eurostat, 2019.).

Drugi razlog je taj što sveučilišta imaju velike koristi od više studenata iz različitih kultura. Kao što je već mnogo puta spomenuto, multikulturno okruženje u kojem se odvijaju procesi kroskulturne komunikacije usko je povezano sa fenomenom sinergije koji se javlja u timskim aktivnostima (Thom, 2009).

Od početka svog postojanja, sveučilišta su osnovana na univerzalnim vrijednostima istine, jednakosti i solidarnosti. Odgovorna su za društvenu uključenost zajedno s bilo kojom društvenom institucijom, a zbog njihove uloge u razvoju čovječanstva ta odgovornost još više raste. Sama funkcija razvoja znanja i tehnologije također zahtijeva otvorenost prema raznolikosti suvremenog svijeta. Zato bi sveučilišta trebala dati primjer ispravne komunikacije i stvarnog kroskulturnog dijaloga.

Literatura

- Al- Araki M. (2015). Models of Intercultural Communication: Identities, Styles of Acculturation, and Premises for Enjoying the Company of One Another - Empirical Data From the Public Sector in Norway, *Sage Open*, 1-13.
- Allwood J. (1985), "Tvärkulturell kommunikation" (1985). In Allwood, J. (Ed.) *Tvärkulturell kommunikation*, Papers in Anthropological Linguistics 12, University of Göteborg, Dept of Linguistics.
- Baldwin, J. R., & Hunt, S. K. (2002). Information seeking behavior in intercultural and intergroup communication. *Human Communication Research*, 28, 272-286.
- Bennet M.J. (1986). A developmental approach to training for intercultural sensitivity, *International Journal of Intercultural Relations*, 10 (2), 179-196.

- Bennett, M.J. (Ed.). (1998). *Basic Concepts of Intercultural Communication: Selected Readings*. Yarmouth: Intercultural Press.
- Council of Europe (2008), White Paper on Intercultural Dialogue, retrieved from: https://www.coe.int/t/dg4/intercultural/source/white%20paper_final_revised_en.pdf
- Gogacz A. (2013). Pedagogy, not Politics as the Real Stabilizer of Europe as the Home for Many nations. In: Kucha R., Cudak H. (Eds.), *European Ideas in the Pedagogical Thought: From National to Supranational Points of View. Some Totalitarian Aspects*, pp. 343-354, Łódź, Społeczna Akademia Nauk.
- Gogacz, A., & Sołtys, A. (2016) Towards Inclusive Education in the Perspective of Teachers Opinions and Needs. *Pedagogika Rodziny. Family Pedagogy*. 6(4).
- Ippolito, K. (2007). Promoting intercultural learning in a multicultural university: Ideals and realities. *Teaching in Higher Education*, 12, 749-763.
- Jandt, F. E. (2001). *Intercultural communication: An introduction* (third ed.). Thousand Oaks: Sage.
- Jones, G., Chirino Chace, B., Wright, J. (2020). Cultural diversity drives innovation: empowering teams for success. *International Journal of Innovation Science*, Volume 12(3), 323-343.
- Klyukanov, I. E. (2020). *Principles of Intercultural Communication* (2nd ed.). Routledge.
- Kudo, K, Volet, S., & Whitsed, C. (2019). Development of intercultural relationships at university: a three-stage ecological and person-in-context conceptual framework. *Higher Education*, 77, 473-489.
- Narula, U. (2006). *Communication Models*. Atlantic Publishers: New Delhi.
- Pless, N., & Maak, T. (2004). Building an Inclusive Diversity Culture: Principles, Processes and Practice. *Journal of Business Ethics*, 54, 129-147.
- Sarbaugh L. E. (1993). *Intercultural Communication*. Transaction Publishers.
- Thom, V. (2009). Mutual Cultures: Engaging with Interculturalism in Higher Education. In Jones, E. (Ed.), *Internationalisation and the Student Voice: Higher Education Perspectives* (1st ed.). Routledge.
- Varhegyi A., & Nann S. (2007), A Framework Model for Intercultural Competences. Retrieved from <https://ec.europa.eu/migrant-integration/?action=media.download&uuid=2A9F9C37-9E58-868E-3E553C47D6B85536>
- Wood, P., & Landry, C. (2008), *Intercultural City*. Earthscan: London.

MODUL 2. OSNOVE KROSKULTURNE KOMUNIKACIJE

Jedinice

- Što podrazumijevamo pod međukulturnom komunikacijom?
- Oblici i modeli međukulturne komunikacije
- Kako je to povezano sa sveučilišnim kontekstom?
- Sličnosti i razlike između interkulture i međukulturne interakcije



MODUL 2. OSNOVE KROSKULTURNE KOMUNIKACIJE

Sveučilište u Zagrebu, Hrvatska

1. Što podrazumijevamo pod kroskulturalnom komunikacijom?

Kroskulturalna komunikacija je "proces stvaranja i dijeljenja značenja među ljudima iz različitih kulturnih sredina koristeći različita sredstva" (usp. Allen, 2017). Ljudi uključeni u kroskulturalnu komunikaciju mogu imati različita kulturna podrijetla i pripadati različitim nacionalnostima, narodima, rasama, dobi, spolu, spolnoj orijentaciji, radnoj kulturi itd. Kao članovi grupe naučili su i usvojili određene obrasce ponašanja i komunikaciju uključujući skupove stavova, vrijednosti, normi i uvjerenja. Štoviše, pripadnici različitih kultura na različit način percipiraju svijet oko sebe i koriste različite verbalne, neverbalne i pisane oblike komunikacije.

Kulturne razlike mogu uzrokovati nesporazume i "kulturne sukobe" u komunikaciji te dovesti do napetosti i sukoba između pojedinaca i skupina. Stoga je kroskulturalna komunikacija važna za sva područja ljudskog djelovanja gdje pripadnici različitih kultura međusobno komuniciraju. U obrazovanju, gospodarstvu i poslovanju, turizmu, medicini itd. Potrebno je uspostaviti uspješnu i učinkovitu komunikaciju, suradnju i povjerenje te promicati toleranciju. Razumijevanje i učenje kulturološki prikladnih komunikacijskih vještina tako postaje sastavni dio suvremenog života i rada.

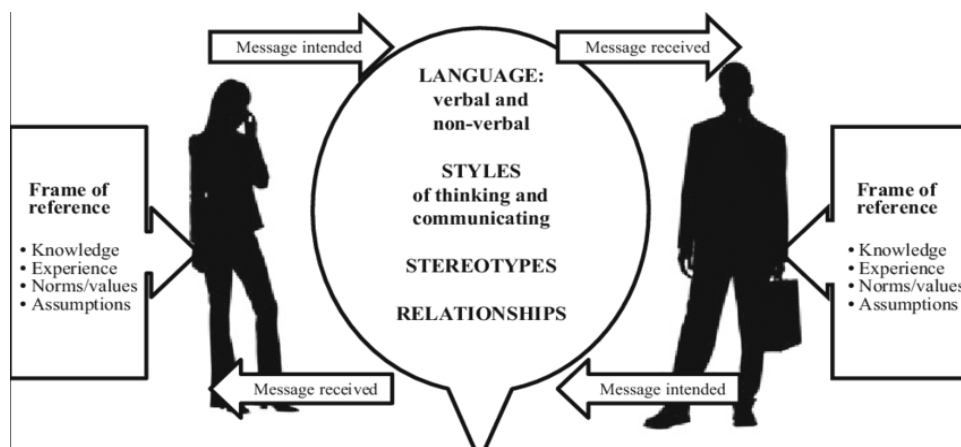
Kroskulturalna komunikacija predmet je znanstvenih i primijenjenih istraživanja. Cilj je razumjeti kako članovi različitih kulturnih skupina međusobno komuniciraju, kako bi se smanjile prepreke i poboljšala kroskulturalna komunikacija. Često uključuje razumijevanje kulturnih razlika i sličnosti, generalizacija, predrasuda i stereotipa itd., kao i proces razvoja i stjecanja kroskulturalnih komunikacijskih vještina, odnosno stjecanje svijesti i znanja o tome kako „razmjenjivati, pregovarati i posredovati u kulturnim razlikama u jeziku, gestama i govoru tijela” (usp. Stringer i Cassidy, 2009).

2. Oblici i modeli kroskulturalne komunikacije

Hall i Hall (1990.) ističu da se komunikacija razlikuje između kultura s obzirom na sljedeće aspekte: **visoki nasuprot niskom kontekstu** - većina zapadnih kultura može se definirati kao kultura komunikacije s niskim kontekstom, dok je npr. Kina jedna od visoko kontekstnih. Dok stanovnici zapadne Europe, osobito Nijemci, nastoje komunicirati na vrlo izravan, eksplicitan način, Kinezi obično komuniciraju prilično implicitno, neizravno (Tirpitz & Zhu

2015:159); **prostor** -percepcija prostora također je određena kulturom. Prostor i srodne granice počinju fizičkom granicom pojedinca (kožom), nastavljaju se osobnim prostorom i završavaju vlastitim teritorijem (ibid.160). Nastavnici moraju biti svjesni komunikativnosti pojma prostora kako bi se izbjegla pogrešna tumačenja (Hall & Hall, 1990: 10). Prema Hall & Hall (1990: 13.) posebno su relevantni kulturološki određeni **vremenski sustavi** – monokromno (npr. zemlje sjeverozapadne Europe) i polikrono (npr. Azija) vrijeme.

Stoga, kada komuniciraju u kroskulturalnom okruženju, uključene strane moraju biti svjesne kulturno određenog referentnog okvira bilo koje strane. Oslanjajući se na različite aspekte (kroskulturalne) komunikacije, Browaeys i Price (2011.) predlažu model kroskulturalne komunikacije koji uzima u obzir znanje, iskustvo, norme i vrijednosti i pretpostavke kao referentne okvire sudionika komunikacije. Nadalje, oni ocrtavaju četiri ključna komunikacijska filtra (verbalni i neverbalni jezik, stil razmišljanja i komuniciranja, stereotipe, odnose) koji utječu na način na koji bilo koja strana prima usmjerenu poruku. Slijedom toga, nije potrebno samo razumjeti osnovne pretpostavke, norme i vrijednosti te komunikacijske obrasce, već i pojam odnosa (Tirpitz i Zhu, 2015:161).



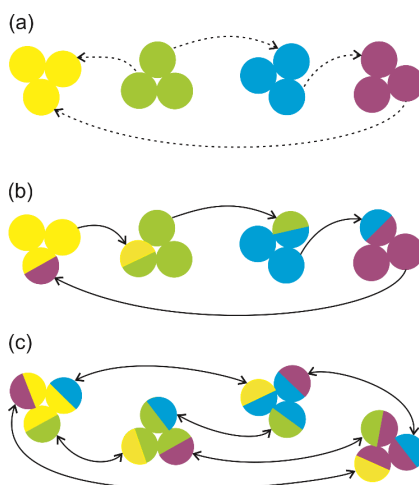
Slika 1. Model kroskulturalne komunikacije. Izvor: Browaeys i Price 2011:276.

3. Kako je to povezano sa sveučilišnim kontekstom?

Mnoga sveučilišta učinila su velike korake u povećanju kroskulturalnog razumijevanja kroz procese organizacijskih promjena i inovacija. Sveučilišni procesi vrte se oko četiri glavne dimenzije koje uključuju: organizacijske promjene, inovacije u kurikulumu, razvoj osoblja i mobilnost studenata (Rudzki, 1995:421-422). Ellingboe naglašava ove četiri glavne dimenzije specifikacija za proces internacionalizacije. Njegove specifikacije uključuju: (1) vodstvo na

jezika. U *Merriam Webster* rječniku pojam *interkulturalno* definiran je kao pojava između ili uključuje dvije ili više kultura. U istom rječniku pojam *međukulturalno* definiran je kao bavljenje ili pružanje usporedbe između dvije ili više različitih kultura ili kulturnih područja. Na Facebook stranici „*Language and Linguistics*“ navodi se kako interkulturalna komunikacija opisuje komunikaciju između najmanje dvoje ljudi koji se bitno razlikuju prema kulturama. Međukulturalna komunikacija nije isto što i interkulturalna komunikacija. **Interkulturalna komunikacija** bavi se interakcijom između najmanje dvoje ljudi, dok **međukulturalna komunikacija** opisuje usporedbu komunikacijskih stilova među kulturama.

Primjerice, članak o onome što se događa kad Marokanac razgovara s Havajkom bio bi interkulturalni, ali članak koji bi uspoređivao obrasce komunikacije ljudi iz Maroka s obrascima komunikacije ljudi s Havaja bio bi međukulturalni. Schriefer (2016) pojašnjava kako je „interkulturalna komunikacija usredotočena na međusobnu razmjenu ideja i kulturnih normi te razvoj dubokih odnosa. U interkulturalnom društvu nitko ne ostaje nepromijenjen jer svi uče jedni od drugih i zajedno rastu.“ Nadalje, autorica navodi kako se u međukulturalnoj komunikaciji „razlike shvaćaju i priznaju i mogu dovesti do individualnih promjena, ali ne i do kolektivnih transformacija. U međukulturalnim društvima jedna se kultura često smatra „normom“, a sve se druge kulture uspoređuju s dominantnom kulturom.“



Slika 1 Shematski prikaz koji prikazuje (a) multikulturalno, (b) međukulturalno i (c) interkulturalno (prilagođeno iz Schriefer, 2018).

Allen (2017) naglašava kako se „međukulturalna komunikacija i interkulturalna komunikacija razlikuju na temelju fokusa istraživanja. Interkulturalna komunikacija se fokusira na interakciju s različitim kulturama, dok se međukulturalna komunikacija više fokusira na

usporedbe različitih kultura.“ U *Uniculture Handbooku* prema Tayloru (1994) i Valchevu (2004) „interkulturalna komunikacija izražava različite oblike interakcije između ljudi različitih etničkih skupina i kulturnih korijena, što dovodi do međusobnog razumijevanja i smanjenja sukoba. Interkulturalna komunikacija razmjena je bogatstva i mudrosti koje svaka zajednica posjeduje. Razmjenjujući to bogatstvo, pojedinci se međusobno bolje upoznaju kao nacije, vjerske zajednice i ljudi.,,

Sinden (2021) ističe kako interkulturalna komunikacija uključuje razmjenu informacija između različitih kultura i društvenih skupina, uključujući pojedince s različitim vjerskim, društvenim, etničkim i obrazovnim podrijetlom. Na web stranici *Communication Theory* pojašnjeno je kako se međukulturalna komunikacija odnosi na komunikaciju između ljudi koji imaju razlike u stilovima rada, dobi, nacionalnosti, etničkoj pripadnosti, rasi, spolu, seksualnoj orijentaciji itd. Međukulturalna komunikacija može se odnositi i na razmjenu, pregovaranje i posredovanje u kulturnim razlikama pomoću jezika, gesta i govora tijela.

Cross-cultural vs. Intercultural

- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Cross-cultural communication is a study of a particular idea or concept within many cultures to compare one culture to another in one particular aspect.• To deal with the 'foreign' culture without changing or adapting oneself.• It is externally directed and a behavior-change issue. | <ul style="list-style-type: none">• Intercultural communication involves interactions among people from different cultures: it means some sort of 'sensitivity and understanding'.• To internalize the values of the 'other' culture and learn from it while trying to adapt oneself to it.• It is internally directed and a mind-change issue |
|--|--|

Slika 2 Razlika međukulturalne i interkulturalne komunikacije (Garbey, 2004)

Uočavamo kako se interkulturalna i međukulturalna komunikacija i interakcija definiraju na različite načine. Možemo zaključiti da postoje sličnosti i razlike u definicijama pojmova. Detaljnija objašnjenja možete pronaći u *UniCulture Handbooku* i *UniCulture Workbooku*. Čitatelji mogu pronaći dodatnu literaturu na ovu temu te se informirati na web stranici projekta, u odjeljku Digitalna knjižnica.

Literatura i izvori

- Allen, M. (2017). Sage Research Methods. Cross-Cultural Communication. Retrieved from <https://methods.sagepub.com/reference/the-sage-encyclopedia-of-communication-research-methods/i3766.xml>
- Bartell, M. (2003). Internationalization of universities: A university culture-based framework. *Higher Education*, 45(1), 43-70.
- Browaeyns, M. J., & Price, R. (2011). *Understanding cross-cultural management* (2nd ed.). Harlow, England; New York: Financial Times/Prentice Hall.
- Communication Theory. (n.d.). *Cross Cultural Communication*. Retrieved from <https://www.communicationtheory.org/cross-cultural-communication/>
- Garbey, E. (2004). Intercultural Awareness through EFL teaching (SlideShare). Retrieved from <https://www.slideshare.net/Svetagal/intercultural-1127674>
- Hall, E. T., & Hall, M. R. (1990). *Understanding cultural differences: Germans, French and Americans* (1. publ. ed.). Yarmouth, ME.: Intercultural Press.
- Language and Linguistics. (2016). What is the difference between intracultural, intercultural, cross-cultural, and international communication? (Status update) Facebook. Retrieved from https://www.facebook.com/LINGUISTCS/posts/what-is-the-difference-between-intracultural-intercultural-cross-cultural-and-in/1774889972786510/?_rdc=2&_rdr
- Merriam-Webster. (n.d.). Cross-cultural. In *Merriam-Webster.com dictionary*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/cross-cultural>
- Merriam-Webster. (n.d.). Intercultural. In *Merriam-Webster.com dictionary*. Retrieved from <https://www.merriam-webster.com/dictionary/intercultural>
- Rudzki E. J. Romuald (1995). The application of a strategic management model to the internationalization of higher education institutions. *Higher Education*, 29(4): 421-441.
- Schriefer, P. (2016, April 18). Spring Institute. *What's the difference between multicultural, intercultural, and cross-cultural communication?* <https://springinstitute.org/whats-difference-multicultural-intercultural-cross-cultural-communication/>
- Shaw Findlay, M. (1998). *Language and communication. A cross-cultural encyclopedia*. Santa Barbara, ABC-CLIO.
- Sinden, J. (2021, March 2). Association for Talent Development. *The Importance of Intercultural Communication Training to the Global Workforce*. Retrieved from

<https://www.td.org/insights/the-importance-of-intercultural-communication-training-to-the-global-workforce>

Stringer, D. M., & P. A. Cassiday. (2009). *52 Activities for Improving Cross-cultural Communication*. Boston – London, Intercultural Press, Nicholas Brealey Publishing.

Tirpitz, A., & Zhu, M. (2015). Business Relationship Management and Marketing in a European-Chinese Context. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/Business-Relationship-Management-and-Marketing-in-a-Tirpitz-Zhu/248a1f2737c5895d4aaf6db06ac5df2616e74aca>

Toš, Igor (2021). Interdisciplinarity and Transdisciplinarity - Problems and Guidelines. *Collegium Antropologicum*, 45(1), 67–73.

MODUL 3. KOMPETENCIJE ZA INTERKULTURALNU I MEĐUKULTURALNU KOMUNIKACIJU

Jedinice

- Verbalna i neverbalna komunikacija i kultura
- Važnost i funkcije neverbalne komunikacije
- Govor tijela i parajezik
- Komunikacijski stilovi - korištenje dodira, korištenje prostora, kontakt očima itd.
- Modeli kulturalnog učenja, interkulturalne i međukulturalne prilagodbe
- Znanje i vještine za interkulturalnu i međukulturalnu komunikaciju



MODUL 3. KOMPETENCIJE ZA INTERKULTURALNU I MEĐUKULTURALNU KOMUNIKACIJU

Pax Rhodopica, Bugarska

1. Verbalna i neverbalna komunikacija i kultura

Verbalna i neverbalna komunikacija je jedinstvo koje se ne može odvojiti kako bi se prenijela poruka. Podučavanje i učenje aktivnosti uključuje komunikaciju između učitelja i učenika, kako verbalnu tako i neverbalnu. Ove komunikacije su međusobno povezane u praksi učenja. Sposobnost učitelja u primjeni obje komunikacije može pomoći u poboljšanju kvalitete učenja tijekom nastave. Ima utjecaj na akademsku i neakademsku izvedbu učenika (Wahyuni, 2017).

Komponente verbalne komunikacije sastoje se od niza elemenata: dominantnog jezika i njegovih dijalekata; kontekstualna upotreba jezika; parajezične varijacije, kao što su glas, glasnoća, ton i intonacije; spremnost za dijeliti misli i osjećaja; stupanj formalnosti; format naziva (Purnell, 2018). Svi se oni sastoje od zvukova i riječi i dio su jezika, što je izravno povezano s kulturom. Neverbalna komunikacija definirana je kao one radnje i atributi koji dijele zajedničko značenje u društvu, koji su namjerno poslani ili shvaćeni kao namjerni, svjesno su poslani ili svjesno primljeni, imaju potencijal za povratnu informaciju od primatelja (Jackson, 2014). Ove dvije vrste komunikacije naučene su kroz vrijeme i mogu se shvatiti na različite načine prema kulturi.

2. Važnost i funkcije neverbalne komunikacije

Prilikom rada u kulturalno raznolikoj učionici, treba uzeti u obzir neverbalnu komunikaciju. To je zato što učenici iz različitih kultura mogu pogrešno shvatiti neverbalne znakove, izazvati sukob ili stvoriti barijeru za učinkovitu komunikaciju. U posljednjim stoljećima, istraživači su naučili važne činjenice o neverbalnoj komunikaciji. Neverbalna komunikacija smatra se neizostavnom komponentom ljudske interakcije i u bliskoj je vezi s kulturom. Svaka kultura ima niz normi koje se odnose na prikladnost različitih tipova jezika tijela i parajezičnih faktora. Međutim, neverbalna komunikacija često se zanemaruje u programima poučavanja drugog jezika (Shi i Fan, 2010).

Često je neverbalna komunikacija nesvjesna i kulturno pristrana. Stoga, profesori i učitelji mogu nesvjesno koristiti neverbalne oblike komunikacije koji bi mogli dovesti do sukoba koji

uključuje učenike iz različitih kultura. Naime, ako profesor proaktivno upravlja, neverbalna komunikacija mogla bi podržati obostrano obogaćivanje i međukulturalno znanje među učenicima različitih kultura. Kako bi razvili i poboljšali kompetencije u neverbalnoj komunikaciji, profesori moraju istražiti postojeće neverbalne komunikacijske uzorke među svojim kulturološki različitim učenicima. Takve bi radnje pomogle nastavnom osoblju u boljem razumijevanju specifičnih potreba njihovih učenika koji su kulturološki različiti, kao i primjenjivati i koristiti komunikacijske strategije koje su kulturološki osjetljive kako bi se smanjila mogućnost sukoba i podržale njegovo rješavanje ako do njega dođe. Neverbalna komunikacija mogla bi se koristiti kao alat za sprječavanje sukoba tijekom predavanja, kao i za ublažavanje potencijalnih konfliktnih situacija koje bi mogle nastati. Iako neverbalna komunikacija može biti učinkovita u olakšavanju upravljanja učionicom, problem kulturološki raznolike studentske populacije može zahtijevati od edukatora da istraže neverbalna ponašanja i prilagode neverbalno ponašanje kako bi se zadovoljile jedinstvene potrebe različitih grupa studenata. S obzirom na ukupni utjecaj koji neverbalna komunikacija može imati na okruženje u učionici, odgajatelji duguju sami sebi da razumiju ovaj oblik komunikacije i iskoriste ga strateški kako bi se poboljšalo upravljanje učionicom i ishodi učenja za sve studente (Okon, 2011).

S razvojem globalizacije, interkulturalna komunikacija postala je učestalija i važnija nego ikad prije (Wang, 2007). Čini se da će interkulturalna komunikacija biti uspješna ako je onaj koji govori stručan za jezik. Međutim, u mnogim je studijama naznačeno da su nesporazumi ili nedostaci u interkulturalnoj komunikaciji uglavnom uzrokovani krivim tumačenjem ili pogrešnom upotrebom neverbalnih ponašanja (Ma, 1996). To nas dovodi do važnosti podizanja svijesti o neverbalnoj komunikaciji u procesu interkulturalne komunikacije, što znači da je neverbalna komunikacija kritična komponenta ljudske komunikacije. Zatim, interkulturalna komunikacija i neverbalna komunikacija postale su dva važna područja u komunikacijskim studijama. Fascinantan odnos između dva područja privukao je mnoge učenjake (Ma, 1999).

Mnoga su istraživanja pokazala bliski odnos između dva područja na teorijskoj osnovi i istražila su specifično neverbalno ponašanje u međukulturalnom ili interkulturalnom kontekstu (Althen, 1992; Barnlund, 1989; Ma, 1996; Shi i Fan, 2010). Vrste neverbalne komunikacije mogle bi se zasnivati na kulturi ili zemlji. Razlike se mogu pronaći u najmanje osam područja: kontakt očima, geste, dodir, izraz lica, fizička udaljenost, držanje, izgled, parajezik. Svaki od njih pruža

način na koji ljudi trebaju shvatiti neverbalne komunikacijske razlike između kultura i kako se pripremiti za njih¹.

3. Govor tijela i parajezik

Puno nesporazuma, ali i puno dobrog znanja o drugima nalazi se u govoru tijela, gestama i parajeziku. Najveći dio neverbalne komunikacije čini govor tijela jer može prenijeti snažne i jake poruke. Međutim, ljudi s različitim kulturnim podrijetlom koriste svoj govor tijela na različite načine u komunikacijskom procesu: u određenim trenucima to može biti vrlo očito, dok u drugim može biti vrlo suptilno. Postoje mnogi primjeri kulturalnih razlika uključujući čak i jednostavno rukovanje koje se može razlikovati u značenju od kulture do kulture:

- Snažno rukovanje doživljava se kao znak autoriteta i pouzdanja u zapadnoj kulturi.
- U mnogim zemljama na Dalekom istoku snažno rukovanje smatra se agresivnim, umjesto toga preporučljivo je koristiti naklon.
- U sjevernoj Europi, brzo i čvrsto rukovanje uobičajeni je pozdrav.
- U nekim zemljama južne Europe te u srednjoj i južnoj Americi, rukovanje bi trebalo biti toplije i duže, obično se lijevom rukom dodiruju ruke u rukovanju ili lakat.
- U Turskoj, snažno rukovanje smatra se agresivnim i nepristojnim.
- U nekim afričkim zemljama, mlitavo rukovanje uobičajen je pozdrav.
- Muškarci u islamskim zemljama se nikad ne rukuju sa ženama izvan svoje obitelji.

Drugi primjer mogao bi biti sjedeći položaj tijekom sastanaka ili objedovanja. Sjedenje s prekriženim nogama u Japanu se smatra nepoštovanjem. U dijelovima Indije i na Bliskom istoku pokazivanje potplata vaših cipela ili stopala smatra se uvredljivim. Stoga, ljudi u tim zemljama smatraju bacanje cipela na nekoga način protestiranja i vrijeđanja.

Mnogo ljudi koji rade uglavnom u međunarodnim okruženjima nastoje svesti svoje geste rukama na minimum, jer bi geste rukama lako mogle biti smatrane „minskim poljem“. Na primjer, u većem dijelu svijeta pokazivanje na nekoga drugoga se smatra uvredom, dok se u drugim - može jednostavno smatrati kao pokazivanje; Polinežani ispruže jezik prilikom pozdravljanja ljudi, ali to je nešto specifično za tu državu.

Najčešće korištena gesta u svijetu je kimanje glavom. Ali čak i ova uobičajena gesta može značiti različite stvari među različitim kulturama. U nekim dijelovima Indije, ljudi kimaju glavom lijevo -desno, da nešto potvrde i pokažu da aktivno slušaju. Bugari također pridaju različita

¹ <https://online.pointpark.edu/business/cultural-differences-in-nonverbal-communication>

značenja na "Ne" i "Da" kada odgovaraju s kimanjem glave. Oni koriste kimanje glavom kako bi naglasili svoje mišljenje i ilustrirali ono što govore.

Geste rukama također mogu značiti različite stvari u različitim kulturama: OK znak s palcem znači da zovete nekoga vrlo neugodnim riječima u Grčkoj, Španjolskoj ili Brazilu. U Turskoj bi to mogla biti uvreda za homoseksualce. Palac gore pokazatelj je obavljenog dobrog posla u Americi i EU.

Parajezik znači komunikacija koja je vokalizirana bez riječi. Kombinira verbalnu i neverbalnu komunikaciju pomoću glasnoće glasa, tona i držanja kao način izražavanja vlastitih misli i osjećaja. Parajezik igra ključnu ulogu u razumijevanju konteksta ili značenja upotrijebljenih riječi. Važno je biti oprezan s parajezikom i biti svjestan da se ne razaznaje u e-mailovima i porukama. Stoga se mora biti oprezan s biranjem riječi. Ljudi obično koriste parajezik više puta dnevno, ponekad nisu ni svjesni da to čine; to može uključivati pružatelje zdravstvenih usluga tijekom procjena, a ponekad i tijekom komunikacije s pacijentima. Sposobnost ispravnog tumačenja ove vrste ljudske komunikacije smatra se važnom kompetencijom u osobnom i profesionalnom okruženju (Purnell, 2018).

4. Komunikacijski stilovi - korištenje dodira, korištenje prostora, kontakt očima itd.

Komunikacija nije ograničena na gore spomenuti okvir. Također može uključivati kontakt očima, fizičku udaljenost, dodir ili osobni prostor. Kontakt očima signalizira pouzdanje u zapadnoj kulturi. Međutim, to se može smatrati nepristojnim ili izazivajućim u nekim dijelovima Bliskog Istoka i Azije. U mnogim istočnim kulturama postoje rodna pravila o kontaktu očima: ženama se ne preporučuje kontakt očima s muškarcima jer to može prenijeti seksualni interes ili nadmoć.

Bez obzira na njihov društveni status od ljudi iz individualističnijih kultura se očekuje da održe izravan kontakt očima bez zurenja. Osoba koja ne uspijeva održati kontakt očima može biti shvaćena kao da ne sluša, nije joj stalo, nije pouzdana ili nije iskrena. Međutim, među nekim tradicionalnijim kulturama, održivi kontakt očima može se smatrati uvredljivim. Nadalje, u nekim kulturama, osoba nižeg društvenog statusa trebala bi izbjegavati kontakt očima s osobama višeg društvenog statusa ili s onima s višim obrazovanjem. Stoga kontakt očima mora biti interpretiran u njegovom kulturalnom kontekstu radi optimizacije odnosa (Purnell, 2018).

Dodir (poput rukovanja) često se koristi u komunikaciji, čak i u poslovnom okruženju. Međutim, neke kulture međusobno dodirivanje u razgovoru smatraju neprikladnim. Takvi su

primjeri sjeverna Europa i zemlje Dalekog istoka koje bi se mogle klasificirati kao kulture bez kontakta. One zahtijevaju vrlo malo fizičkog kontakta izvan rukovanja s nepoznatim ljudima ili s ljudima koje ne poznaju dovoljno dobro. U takvim zemljama čak i ako slučajno dotaknete nečiju ruku na ulici trebate se ispričati. U usporedbi, u visoko kontaktnim kulturama Bliskog istoka, Latinske Amerike i južne Europe, fizički dodir igra ključnu ulogu u socijalizaciji. U mnogim arapskim zemljama, muškarci drže ruke i ljube se za pozdrav. No, nikad ne bi učinili isto sa ženama. Neka azijska društva slijede konzervativniji pristup kada je u pitanju dodirivanje – u takvim zemljama naklon zamjenjuje rukovanje. Drugi primjer različitosti je tapšanje glave. U SAD -u se to može smatrati kao način na koji se djeci prikazuje naklonost. U nekim azijskim kulturama, dodirivanje glave djece ili odraslih osoba smatra se nepoštivanjem.

Osobni prostor također treba poštivati pri radu s multikulturalnim osobljem, kolegama ili studentima. U individualističkim kulturama sudionici razgovora trebaju ostaviti između sebe najmanje 40 centimetra prostora. Druge kolektivističnije kulture prihvaćaju manje osobnog prostora u međusobnom razgovoru. Sasvim im je udobno stajati bliže jedni drugima nego ljudima iz individualističkih kultura; u stvari, tumače fizičku blizinu kao vrijedan znak emocionalne bliskosti (Purnell, 2018). Tu je pravilo, bez obzira gdje se nalazite u svijetu, pružiti ljudima više prostora nego što mislite da bi im moglo biti potrebno. Približite se samo ako ste pozvani. Ljudi u različitim kulturama vide fizičku distancu različito. Međutim, najbolje je ne ulaziti u ničiji osobni prostor, oko otprilike 70 centimetara. Ako nije riječ o osobnoj intimnosti, mnogi ljudi takvu blizinu smatraju neugodnom (Purnell, 2018).

Izrazi lica za sreću, ljutnju, tugu, strah se također smatraju univerzalnim. Premda, korištenje istih svaka kultura ne prihvaća u svakoj situaciji. Na primjer, Japanci pokušavaju održati neutralan izraz lica jer vjeruju da pokazivanje vlastitih emocija opterećuje druge osobe. Općenito, postoji šest različitih izraza lica koji odgovaraju određenim univerzalnim emocijama lica:

- Sreća - podizanje i spuštanje kutova usana, uzdizanje obraza i stezanje mišića oko očiju;
- Tuga – spuštanje kutova usana, i podizanje unutarnjeg dijela obrva;
- Iznenadenje – izvijanje obrva, podignuti kapci, vidljiva bjeloočnica, otvorena usta
- Strah – obrve skupljene i povučene zajedno, oči širom otvorene, usta blago otvorena

- Gađenje – obrve spuštene, podignuta gornja usnica, nos naboran, uzdignuti obrazi
- Ljutnja - spuštene obrve, oči ispupčene, usne čvrsto stisnute².

Također je dobro imati na umu da su neke kulture i neka društva duboko impresionirana pojavom i držanjem, što se također smatra dijelom neverbalne komunikacije. Na primjer, neka mjesta u SAD-u dopuštaju opušteno oblačenje dok drugi smatraju izloženo rame ili nogu uvredljivim.

No, što se tiče držanja tijela, najbolji način je tradicionalni način. Ne smijete sjediti pogrbljeni ili sjediti s prekrštenim nogama. Trebate gledati ljude dok razgovarate s njima i kimati glavom dovoljno da pokažete interes za ono što oni govore.

Jedan od najboljih načina za razumijevanje kulturalnih razlika u neverbalnoj komunikaciji je razumijevanje razlika između kultura visokog konteksta i niskog konteksta. Kulture visokog konteksta se više oslanjaju na neverbalnu komunikaciju nego kulture niskog konteksta. Koriste osobne odnose, društvenu hijerarhiju i kulturološko znanje kako bi prenijeli značenje. U kulturama niskog konteksta, riječi su važnije. Komunikacija je direktna, odnosi počinju i završavaju brzo, a hijerarhija je opuštenija³.

5. Modeli kulturalnog učenja, interkulturalne i međukulturalne prilagodbe

Naravno, takva raznolikost komunikacijskih oblika, načina i specifičnosti dovodi do sve većeg broja pokušaja stvaranja modela. Povijesni razvoj „tradicionalnih“ teorija kulturnog šoka je dovelo do pojave suvremenih teorijskih pristupa, poput „učenje kulture“, „stres i suočavanje“ i „društvena identifikacija“. Ovi se pristupi mogu prilagoditi u širokim teorijskim okvirima na temelju afektivnog, bihevioralnog i kognitivnog aspekta šoka i prilagodbe. Ovaj okvir „kulturene sinergije“ nudi sveobuhvatnije razumijevanje uključenih procesa (Zhou i sur., 2008).

To se može vidjeti u sljedećim tablicama 1 i 2, gotovo desetak različitih pristupa, teorija i modela koji pokušavaju objasniti interkulturalnu i međukulturalnu prilagodbu i učenje.

Kao što su Zhou i suradnici (2008) uočili, proučavanje „kulturnog šoka“ više dobiva iz društvene psihologije i obrazovanja nego iz medicine. Modeli „Učenje kulture“ i „stres i suočavanje“ su postali dobro ustanovljeni, a teorija „društvene identifikacije“ je postala istaknutija. Ove tri suvremene teorije su još obuhvatnije uzimajući u obzir različite komponente odgovora – utjecaj, ponašanje i spoznaja – kada su ljudi izloženi novoj kulturi.

² <https://virtualspeech.com/blog/cultural-differences-in-body-language>

³ <https://online.pointpark.edu/business/cultural-differences-in-nonverbal-communication/>

Tablica 1. “Povijesni” pojmovi. *Izvor: Zhou i sur. 2008.*

Theory	Epistemological origin	Originator	Conceptual formulation
Grief and bereavement	Psychoanalytic tradition	Bowlby 1969	Sees migration as experience of loss
Locus of control	Applied social psychology	Rotter 1966	Control beliefs predict migration
Selective migration	Socio-biology (Neo-Darwinism)	e.g. Wells 1907	Individual fitness predicts adaptation
Expectations	Applied social psychology	Feather 1982	Expectancy-values relate to adjustment
Negative life-events	Clinical psychology	Holmes and Rahe 1967	Migration involves life changes, and adaptation to change is stressful
Social support	Clinical psychology	e.g. Brown, Bhrolchain, and Harris 1975	Social skill offers a buffering effect between life-events and depression
Value difference	Social psychology	Merton 1938	Value differences lead to poor adaptation
Social skills and culture learning	Social psychology	Argyle & Kendon 1967	Lacking social skills may cause cross-cultural problems

Tablica 2. Suvremene teorije i modeli *Izvor: Zhou i sur. 2008.*

Theory	Theoretical origin	Conceptual framework	Theoretical premise	Factors affecting adjustment	Intervention guidelines
Stress and Coping (Affect)	Social psychology – stress, appraisal and coping (Lazarus & Folkman 1984); life events (Holmes and Rahe 1967)	Cross-cultural travellers need to develop coping strategies to deal with stress	Life changes are inherently stressful	Adjustment factors involving both personal (e.g. life change, personality) and situational (e.g. social support)	Training people to develop stress-management skills
Culture Learning (Behaviour)	Social and experimental psychology – social skills and interpersonal behaviour (Argyle 1969)	Cross-cultural travellers need to learn culturally relevant social skills to survive and thrive in their new settings	Social interaction is a mutually organised and skilled performance	Culture-specific variables such as: knowledge about a new culture, language or communication competence, cultural distance	Preparation, orientation and culture learning, especially behavioural-based social skill training
Social Identification (Cognition)	Ethnic, cross-cultural and social psychology – self (Deaux 1996; Social Identity Theory, e.g. Phinney 1990)	Cross-cultural transition may involve changes in cultural identity and inter-group relations	Identity is a fundamental issue for the cross-cultural travellers	Cognitive variables such as: knowledge of the host culture, mutual attitude between hosts and sojourners, cultural similarity, cultural identity	Enhancing self-esteem, overcoming barriers to inter-group harmony, emphasising inter-group similarities

6. Znanje i vještine za interkulturalnu i međukulturalnu komunikaciju

Nekoliko važnih vještina i prikupljanje određene količine znanja pokazuju se ključnim za rad u interkulturalnom okruženju. Do sada navedene značajke u oblicima komunikacije treba nadograditi svladavanjem različitih interkulturalnih didaktičkih tehnologija, kao i upoznavanjem s osnovnim etnokulturalnim stereotipima za različite etničke i vjerske skupine. Stjecanje etnoloških/antropoloških tehnika za ulazak u određeno etničko i vjersko okruženje također može biti korisno i pridonijeti poboljšanju komunikacije u obrazovnom procesu. Vrlo je korisno

upoznati se s vodećim sustavima u interkulturalnom obrazovanju i naučiti osnovna načela učenja o drugosti i multikulturalnom dijalogu za toleranciju i kompatibilnost između etničkih, vjerskih i drugih skupina s prepoznatljivim identifikacijskim obilježjima.

Literatura

- Barnlund, D. C. (1989). *Communicative styles of Japanese and Americans: Images and realities*. Belmont, CA: Wadsworth.
- Jackson, J. (2014). *Introducing language and intercultural communication*. New York: Routledge.
- Ma, R. (1996). Saying "yes" for "no" and "no" for "yes": A Chinese rule. *Journal of Pragmatics*, 25, 257-266.
- McNeill, D. (2000). *Language and gesture*. New York: Cambridge University Press
- Okon, J. J. (2011). Role of Non-Verbal Communication. *Education, Mediterranean Journal of Social Sciences*, 2(5), 35-40.
- Purnell, L. (2018). Cross Cultural Communication: Verbal and Non-Verbal Communication, Interpretation and Translation. In M. Douglas et al. (Eds.), *Global Applications of Culturally Competent Health Care: Guidelines for Practice*, pp. 131-142, Springer International Publishing AG.
- Wahyuni, A. (2017). The Power of Verbal and Nonverbal Communication in Learning. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*, 125, 80-83.
- Zhou, Y., Jindal-Snape, D., Topping, K., & Todman, J. (2008) Theoretical models of culture shock and adaptation in international students in higher education. *Studies in Higher Education*, 33(1), 63-75.

MODUL 4. SOCIJALNA INKLUZIJA NA SVEUČILIŠTU

Jedinice

- Što su socijalna uključenost i socijalna isključenost?
- Razlozi socijalne isključenosti
- Načini promicanja socijalne uključenosti na sveučilištu
- Različite dobne skupine i pristupi
- Dobra praksa socijalne uključenosti unutar sveučilišta



MODUL 4. SOCIJALNA UKLJUČENOST NA SVEUČILIŠTU

Transilvanijsko sveučilište Brasov, Rumunjska

1. Što su socijalna uključenost i socijalna isključenost?

Ova se dva pojma često tretiraju zajedno jer jedan – socijalna uključenost – suprotstavlja drugi – društvenu isključenost. Pojam *socijalna isključenost* prvi se pojavio u upotrebi, relativno nedavno, opisujući fenomen koji je oduvijek postojao.

Socijalna isključenost. Arpinte i sur. (2008) pokazuje da se podrijetlo pojma socijalne isključenosti može pronaći u Francuskoj. Godine 1974. Lenoir je objavio knjigu "Les Exclus" (Socijalno isključeni). Oni su „predstavljali sve društvene kategorije koje nisu bile uključene u sustave socijalne sigurnosti specifične za državu blagostanja: osobe s tjelesnim i mentalnim invaliditetom, osobe sa suicidalnim sklonostima, branitelji invalidi, zlostavljana djeca, obitelji s razvedenim roditeljima, korisnici droga, socijalno neprilagođene osobe i druge kategorije ljudi koji nisu mogli naći mjesto u društvu” (Arpinte i sur., 2008., str. 340). S vremenom se opseg pojma, kako ističu autori, proširio.

Postoje glasovi koji gledaju na društvenu isključenost samo kao na eufemizam za siromaštvo, ali čini se da je raširenije mišljenje da je “isključenost koncept koji pokriva više društvenih pitanja” i da je, zapravo, taj pojam uže povezan s idejom sudjelovanja: “isključenje je uskraćivanje sudjelovanja u različitim aspektima društvenog života, kao što su aktivacija na tržištu rada, pristup javnim uslugama, politički život, kao i različiti oblici diskriminacije, fizička izolacija od vršnjaka” (Arpinte i sur. ., 2008., str. 342).

Dakle, socijalna isključenost „opisuje stanje u kojem pojedinci ne mogu u potpunosti sudjelovati u gospodarskom, društvenom, političkom i kulturnom životu, kao i proces koji vodi i održava takvo stanje” (Izvješće o svjetskoj društvenoj situaciji 2016., Ujedinjeni narodi , str. 18).

Slične definicije daju mnogi autori. Na primjer, Levitas i sur. (2007) tvrde da socijalna isključenost 'uključuje nedostatak ili uskraćivanje resursa, prava, dobara i usluga i nemogućnost sudjelovanja u normalnim odnosima i aktivnostima, dostupnim većini ljudi u društvu, bilo u ekonomskom, društvenom, kulturnim ili političkim arenaama” (str. 9). Autori također navode da se može govoriti i o različitim stupnjevima ili oblicima socijalne isključenosti. Vidi, na primjer, duboku isključenost, koja se „odnosi na isključenost u više od jedne domene ili dimenzije nedostatka, što rezultira teškim negativnim posljedicama za kvalitetu života, dobrobit i buduće životne šanse” (ibid.).

Socijalna uključenost. Čini se da povijest pojma socijalne uključenosti nije toliko duga kao socijalna isključenost. Arpinte i sur. (2008) pokazuju da su se neko vrijeme koristili i drugi pojmovi u vezi s borbom protiv socijalne isključenosti – na primjer "integracija" ili "umetanje". Prema autorima, "referentna točka za uvođenje pojma socijalne uključenosti je Lisabonsko Europsko vijeće iz 2000. godine", kada je socijalna uključenost definirana kao "politika odgovora na situacije socijalne isključenosti" (str. 348).

I ove politike odgovora imaju opće uvjete i prilagodbe posebnim slučajevima. Primjerice, europska tijela bave se socijalnom uključenošću u mnogim svojim analizama, strategijama, politikama, protokolima i sporazumima. U Rumunjskoj je socijalna uključenost proces definiran u samom Zakonu o socijalnoj pomoći: 'skup višedimenzionalnih mjera i radnji u područjima socijalne zaštite, zapošljavanja, stanovanja, obrazovanja, zdravstva, informacija i komunikacije, mobilnosti, sigurnosti, pravde i kulture, usmjeren na suzbijanje socijalne isključenosti i osiguravanje aktivnog sudjelovanja ljudi u svim gospodarskim, društvenim, kulturnim i političkim aspektima društva' (prema čl. 6. lit. cc, iz Zakona br. 292/2011).

Gore citirano izvješće Ujedinjenih naroda definira socijalnu uključenost „kao proces poboljšanja uvjeta sudjelovanja u društvu za osobe koje su u nepovoljnom položaju na temelju dobi, spola, invaliditeta, rase, etničke pripadnosti, porijekla, vjere, ekonomskog ili drugog statusa, kroz poboljšane mogućnosti, pristup resursima, glas i poštovanje prava" (str. 20).

Iako povijest pojmova socijalna isključenost i inkluzija nije jako duga, danas se ti pojmovi koriste vrlo često i vjerojatno će još dugo ostati u rječniku socijalnih politika, s obzirom na to da će manjinske skupine uvijek postojati, a one u nepovoljnom položaju trebati pomoć.

2. Razlozi socijalne isključenosti

Sažimajući razloge socijalne isključenosti poći ćemo od jedne od definicija fenomena, koja je već spomenuta u potpoglavlju 4.1, a prema kojoj socijalna isključenost „opisuje stanje u kojem pojedinci ne mogu u potpunosti sudjelovati u ekonomskom, društvenim, političkom i kulturnom životu, kao i proces koji vodi i održava takvo stanje" (Izvješće o svjetskoj društvenoj situaciji 2016., Ujedinjeni narodi, str. 18). Stoga ćemo nastaviti s nabrojanjem glavnih razloga zašto neki ljudi ili skupine nemaju priliku u potpunosti sudjelovati u životu svoje zajednice, izloženi diskriminaciji i društvenoj isključenosti.

Dob – Smatra se da je dob jedan od razloga diskriminacije i društvene isključenosti. Istraživanja pokazuju da određena dob može biti prepreka za puno sudjelovanje u društvenom

životu. To je slučaj s osobama starijim od 65 godina, na primjer, o kojima se u literaturi kaže da “kako ljudi stare, šansa da će postati društveno isključeni veća je od šanse da će se iseliti ili postati manje isključeni” (Sacker i sur., 2017.). Druga dobna skupina koja je izložena riziku od socijalne isključenosti je ona mladih (14-35 godina), koji su, prema Nacionalnoj strategiji o socijalnom uključivanju i smanjenju siromaštva u Rumunjskoj (2014.-2020.), glavna skupina pogođena financijskom krizom, bilježeći drugu stopu siromaštva po veličini” (Ionescu, 2017.).

Rod – Druga varijabla povezana sa socijalnom isključenošću je rod. Bilo da se radi o pristupu obrazovanju ili tržištu rada, žene su izloženije socijalnoj isključenosti od muškaraca. Podaci prikupljeni iz mnogih zemalja i kultura pokazuju da sve djevojke i žene imaju niži društveni status od dječaka i muškaraca. Čak i ako socijalna isključenost stvara prepreke obrazovanju i za djevojčice i za dječake, mnoge od tih prepreka su veće za djevojčice (Lockheed, 2010.).

Invalidnost – Prema podacima koje je objavio Eurostat, u 2018. godini u EU je otprilike 28,7% osoba s invaliditetom starijih od 16 godina bilo u opasnosti od siromaštva ili socijalne isključenosti. Iako se postotak osoba s invaliditetom značajno razlikuje od zemlje do zemlje unutar EU-a, u svim državama članicama osobe s invaliditetom mnogo su više izložene riziku od siromaštva i socijalne isključenosti od onih bez invaliditeta. Postotak osoba s invaliditetom kojima prijeti siromaštvo ili socijalna isključenost kretao se od 18,4% u Slovačkoj (podaci iz 2017.), 21,0% u Francuskoj i 21,7% u Austriji do 43,6% u Latviji, 43,0% u Litvi, s najviše 49,4% u Bugarska.

Etnička pripadnost – Useljenici i etničke manjine smatraju se ugroženima u gotovo svakoj državi članici. Imaju nizak stupanj socijalne uključenosti kao što su zaposlenost i prihod od plaće te visoku stopu napuštanja školovanja, beskućništvo, financijsku isključenost i sklonost kriminalu. Države članice Europske unije ulažu sve napore da povećaju sudjelovanje imigranata i etničkih manjina na tržištu rada i da ga izjednače s većinskim stanovništvom te promiču njihovo sudjelovanje u društvenom životu u svim njegovim aspektima. Teška situacija Roma, na primjer, rješava se na odgovarajući način u svim zemljama u kojima borave (Schiffer i Schatz, 2008.).

Rasa – Rasa je još jedan važan razlog na temelju kojeg ljudi doživljavaju socijalnu isključenost, posebno kada je u pitanju zapošljavanje. Nažalost, još uvijek postoje društveno uvjetovane razlike na tržištu rada, temeljene na različitim osobnim karakteristikama (etnička pripadnost, rasa, spol, seksualna orijentacija, dob itd.) koje nemaju veze s vještinama ili sposobnostima zaposlenika i ne bi smjele imati nikakve utjecaj na njihove mogućnosti

zapošljavanja. Rasa i dalje ima značajan utjecaj na zanimanje, posebno tamo gdje je formalna diskriminacija i uskraćivanje mogućnosti tijekom aparthejda ostavilo naslijeđe rasno ukorijenjenih nejednakosti, uključujući tržište rada (npr. Južna Afrika). Rasne razlike u zanimanju također su raširene u zemljama Latinske Amerike, poput Brazila i Ekvadora.

Religija – Unatoč snažnim naporima Europske unije u borbi protiv diskriminacije i socijalne isključenosti pripadnika vjerskih manjinskih skupina, nedavne studije i značajni empirijski dokazi još uvijek podupiru konsenzualno i kumulativno rangiranje isključenosti tipičnih etno-religijskih skupina: većina Europljana ne želi dopustiti Romima doći u njihovu zemlju, a slijede muslimani i na kraju Židovi, kao najmanje isključena etno-religijska grupa (Gesthuizen, Savelkoul i Scheepers, 2021.).

Bračni status – Nažalost, još uvijek postoje države i kulture diljem svijeta u kojima bračni status može biti razlog, čak i skriven, da ljudi dožive socijalnu isključenost. Dakle, osoba može biti diskriminirana zbog toga što je sama; ili u braku ili u građanskoj zajednici ili de facto vezi; ili razdvojeni ili razvedeni (uključujući i ako ste se rastali od svog de facto partnera), ili udovica. U Indoneziji, na primjer, oni koji nemaju muža ili djecu, ne doprinose ekonomiji "taneana", a kao rezultat toga su socijalno isključeni te gube pristup raznim resursima i kasnije su prisiljeni izaći iz svog doma (Noer, 2012.).

Seksualna orijentacija – Iako se mnoge države bore protiv diskriminacije i društvene isključenosti na temelju rodnog identiteta i seksualnosti (McFadden i Crowley-Henry, 2018.), ti fenomeni nastavljaju postojati i manifestirati se, bilo na skriven ili izravan način. Kako su Hoel i sur. (2014.) izvijestili LGB radnici dvostruko su vjerojatniji biti žrtvama uznemiravanja i maltretiranja od heteroseksualnih kolega (Di Marco, Hoel i Lewis, 2021.). Štoviše, kada traže posao, gotovo 30% europskih transrodnih osoba doživljava diskriminaciju (Agencija Europske unije za temeljna prava, 2013.).

3. Načini promicanja socijalne uključenosti na sveučilištu

Svrha promicanja socijalne uključenosti na sveučilištu je omogućiti pristup „visokom obrazovanju nedovoljno zastupljenim skupinama, kao što su nisko socio-ekonomska ili obrazovna pozadina, etničke manjine, migranti i izbjeglice” (Kottmann i dr., 2019., str. 5). Učenici s posebnim obrazovnim potrebama (SEN) imat će koristi od različitih programa socijalnog uključivanja povećanjem uspješnosti učenja, smanjenjem stope neprimjerenog ponašanja i boljim korištenjem društvenih vještina stečenih tijekom obrazovnog procesa.

Inkluzivno obrazovanje (IE) može se definirati kao „predanost uključivanju učenika sa posebnim potrebama u redovno obrazovanje poboljšanjem i prilagodbom specifičnih praksi u učionici individualnim potrebama učenika, gdje učenici ne bi trebali biti samo fizički integrirani, već i društveno uključeni” (Van Mieghem i sur., 2020.).

Bates i sur. (2015) utvrdili su da su stavovi učitelja prema IE prilično negativni, za razliku od stavova roditelja i vršnjaka. To je jedan od razloga za kontinuirano traženje metoda i alata za aktivno uključivanje svih dionika (odgajatelji su na vrhu liste). Za promicanje socijalne uključenosti u obrazovanju jedno od ključnih pitanja je razvoj komunikacijske strategije koja se oslanja na različite kanale kako bi dosegla različite dionike (UNESCO 2017, str. 20). Dionici nastavnih zajednica mogu se ukratko podijeliti na one izvan škola (npr. državni službenici, kreatori politike) i unutar škole (ravnatelji, administratori i nastavnici), a „te različite kategorije mogu izazvati napetosti ili komunikaciju pitanja na različitim razinama uzrokovana različitim tumačenjima i potencijalno suprotstavljenim programima” (Vangrieken i sur., 2017.).

Jednostavna komunikacija, strateška ili ne, trebala bi imati za cilj poticanje suradnje i suradničke klime “razvijanjem zajednice prakse u kojoj članovi tima rade i uče zajedno kako bi odgovorili na sve obrazovne potrebe učenika” (Sannen i sur., 2021.).

Povećanjem pristupa otvorenim obrazovnim resursima (OER), rezultat će biti “jednostavan pristup resursima kojima potencijalne korisničke grupe inače ne bi mogli pristupiti” (Geser, 2007., str. 21). Massive Open Online Courses (MOOC) mogli bi ponuditi rješenja za rješavanje obrazovne i društvene nejednakosti razvojem partnerstava s grupnim zajednicama ili stvaranjem programa koji se bave rodom i autohtonom nejednakošću (Lambert, 2020.). MOOC nudi alternativne pristupne putove i mogućnosti prema visokom obrazovanju (Farrow, 2020.).

Informacijske i komunikacijske tehnologije (IKT) predstavljaju još jedan ključni element za olakšavanje inkluzivnog obrazovanja pružajući svim učenicima jednake i personalizirane mogućnosti za razvoj različitih skupova vještina potrebnih danas. ICT ima veliki potencijal za korištenje kao alat za smanjenje nejednakosti i jačanje suradnje među učenicima s različitim društvenim, ekonomskim i kulturnim podrijetlom. Digitalni alati mogu doprinijeti pružanju jednakih mogućnosti svim studentima koji dolaze iz manjinskih segmenata društva i dati glas svima uključenima.

ICT nije lijek za rješavanje problema inkluzivnog obrazovanja. ICT nudi mnoge alate za popunjavanje mnogih praznina. Na primjer, prilikom dizajniranja digitalnih objekata za učenje, potrebno je imati na umu „očigledne” probleme kao što su olakšavanje učinkovite navigacije

korisnika, pregledavanje obrazaca veza s ciljem izbjegavanja dezorijentacije, ponavljanja i nepotrebnih povlačenja ili odabira intuitivnijih i standardiziranih simbola. , recenzirane boje ili glavni izbornik (Bisol, Valentini & Braun, 2015.).

Prije alata i tehnologija, za povećanje angažmana i poticanje uključivanja različitih zajednica učenika, korištenje relevantnih studija slučaja i tehnika pripovijedanja preduvjeti su za pomoć učenicima da razumiju apstraktne pojmove i koncepte. “Priče su način na koji osmišljavamo svijet i prevodimo apstraktne koncepte u razumijevanje, a kroz pripovijedanje definiramo kulturu, konstruiramo značenje, ulazimo u područja drugih i gradimo empatiju i suosjećanje” (Hoffer, 2020.).

4. Različite dobne skupine i pristupi

Uključivanje svih učenika (djece, mladih i odraslih) u obrazovanje glavni je cilj suvremenih međunarodnih politika. Socijalna uključenost odnosi se i na osiguravanje pristupa obrazovanju i na uspostavljanje kvalitetnih procesa učenja. Iz ove perspektive, razlike između pojedinaca i društvenih skupina gledaju se u pozitivnom svjetlu, kao prilike ili poticaji koji mogu potaknuti obrazovanje za sve i ravnopravnost spolova (UNESCO, 2017.).

U Europskoj uniji povećanje društvene uključenosti u visokoškolsko obrazovanje također je vrlo važan cilj suvremenih obrazovnih politika; socijalna uključenost u visokom obrazovanju „odnosi se na sve veći pristup visokom obrazovanju i stjecanje diplome za nedovoljno zastupljene skupine, poboljšavajući europski ljudski kapital i inovacijske kapacitete, uz istovremeno poticanje socijalne uključenosti građana i povećanje njihovih mogućnosti na tržištu rada” (Kottmann i dr., 2019., str. 7).

Unatoč svjetskoj suglasnosti o važnosti inkluzivnog obrazovanja, postoje različita tumačenja ovog koncepta, u rasponu od uključivanja određenih skupina (npr. učenika s invaliditetom) u redovno obrazovanje, do šireg pogleda na socijalnu uključenost kao reformu koja odgovara društvenoj raznolikosti svih učenika (Sannen i sur., 2021.). U Europi, iako je broj studenata koji pohađaju visoko obrazovanje značajno porastao od 1960-ih, studenti s niskim socio-ekonomskim porijeklom, migrantskim porijeklom i studenti s kroničnim bolestima ili invaliditetom još uvijek su nedovoljno zastupljeni; štoviše, europske zemlje djeluju s različitim definicijama nedovoljno zastupljenih skupina i samo neke od njih imaju eksplicitne strategije za proširenje sudjelovanja na tercijarno obrazovanje učenika u nepovoljnom položaju (Kottmann i sur., 2019.).

Društvena uključenost ne odnosi se samo na akademska postignuća, već i na emocionalnu dobrobit učenika, njihovu društvenu uključenost u razred i njihovo akademsko samopoimanje (Schwab, Zurbriggen i Venetz, 2020.). Ove dimenzije inkluzivnog obrazovanja primjenjive su i na mlade na sveučilištima i na djecu u školama. Pozivajući se na djecu, Venetz i sur. (2014) definirao je ove koncepte na sljedeći način: emocionalna inkluzija se odnosi na „emocionalnu dobrobit učenika u školama, što posebno ukazuje na to koliko učenik voli školu kao jedan aspekt školske dobrobiti“; socijalna inkluzija se odnosi na „učenikove vršnjačke odnose u razredu i uključuje prijateljstvo kao pozitivan pokazatelj i osjećaj usamljenosti kao negativan pokazatelj, između ostalog“; a akademsko samopoimanje odnosi se na „učenikovu percepciju njegovih ili njezinih općih akademskih sposobnosti (npr. vezanih uz brzinu rada i rješavanje zadataka)” (str. 2). Za mlade i odrasle na sveučilištima ovi koncepti također vrijede jer se socijalna uključenost oslanja na opću dobrobit u akademskom okruženju, a ne samo na ishode učenja.

Prema Karimiju i Matousu (2018.), uloga sveučilišta nije samo stvoriti i prenijeti znanje, već i podržati studentski društveni život i iskustva, “posebno unutar sve raznolikije i multikulturalne klime” (str. 184); raznolikost u visokom obrazovanju – kako tvrde ovi autori – povezana je s pozitivnim ishodima na mnogim razinama: osobnoj, obrazovnoj i društvenoj.

Noviji pristup socijalnoj uključenosti naglašava participativnu dimenziju učenja i obrazovanja. Tradicionalni model obrazovanja temelji se na jednosmjernoj nastavi, dok noviji obrazovni model osnažuje učenike da kreiraju i mijenjaju sadržaje te potiče interakciju učenika (Marta-Lazo, Osuna-Acedo i Gil-Quintana, 2019.); takav novi pedagoški model uvelike je podržan informacijskim tehnologijama, koje bi mogle olakšati i stjecanje znanja i suradnju među sudionicima.

Kako bi se pozabavile suvremenim društvenim izazovima vezanim uz migraciju i integraciju imigranata u zemljama domaćinima, obrazovne institucije sve više se bave razvojem novih nastavnih metoda i alata koji bi trebali olakšati društvenu, ekonomsku i kulturnu integraciju imigrantskog stanovništva u Europi. Na primjer, Sotomayor-Moralesa, Grande-Gascóna i Ajaouani (2017) opisuju istraživačko-intervencijski projekt usmjeren na poboljšanje obrazovanja i osposobljavanja imigranata u četiri europske zemlje s visokom razinom useljavanja: Španjolskoj, Francuskoj, Grčkoj i Italiji. Konkretno, ovaj je projekt identificirao učinkovite metodologije obuke i nastavne alate koji bi mogli olakšati integraciju, ali i kulturne, jezične, društvene i profesionalne prepreke s kojima su se imigranti suočavali u društvima domaćinima. Takvi projekti važni su ne samo na mikrosocijalnoj razini, svojim doprinosom socijalnom

uključivanju migranata iz određenih zajednica ili regija, već i na makrosocijalnoj razini, jer privlače pozornost šire javnosti i podižu svijest o potreba za integracijom i društvene koristi integracije ranjivih skupina u obrazovne sustave i tržište rada.

Da bi podržali inkluzivne prakse, odgajatelji trebaju pristupiti različitosti među učenicima s pozitivnim stavom; također moraju biti svjesni četiriju temeljnih vrijednosti inkluzivnog obrazovanja (UNESCO, 2017.): a) vrednovanje raznolikosti učenika (razlike među učenicima se promatraju kao resurs za obrazovanje); b) podrška svim učenicima (nastavnici podržavaju obrazovna postignuća svih učenika); c) rad s drugima (učitelji potiču suradnju i timski rad) i d) kontinuirani osobni profesionalni razvoj (učitelji prihvaćaju odgovornost za vlastito cjeloživotno učenje).

5. Dobre prakse socijalne inkluzije na sveučilištu

Iako su razvijene zemlje vrlo predane borbi protiv socijalne isključenosti, mjesta za napredak ima mnogo. Paradoksalno, ideja socijalne uključenosti u visokom obrazovanju ima dužu tradiciju na sveučilištima u zemljama poput Velike Britanije, Australije ili SAD-a, gdje isključenje različitih skupina iz visokog obrazovanja ima povijesne korijene i još uvijek predstavlja velik problem. Budući da su najbolja sveučilišta u tim zemljama privatna, postoji problem pristupa studentima iz ranjivih zajednica i zajednica s niskim primanjima. Dok dugovječna, tradicionalna sveučilišta mogu imati monopol na najbolje znanje koje se nudi studentima, novija sveučilišta obično se fokusiraju na obrazovne strategije za socijalno uključivanje studenata različitih kategorija, kako bi se izgradili kao brend. Stoga su neka sveučilišta razvila niz politika i praksi koje su se pokazale uspješnima i koja su uspjela ranjive skupine učiniti središtem svojih strategija zapošljavanja, pa čak i svoje cjelokupne organizacijske kulture. Osim niza programa kojima je cilj financijski pomoći ranjivim skupinama studenata, mentorstvo i trenersko podučavanje su strategija kroz koju se pronale rješenja za prevladavanje prepreka.

Primjerice, cjelokupna organizacijska kultura *Smith College*-a usmjerena je na integraciju studenata iz obitelji s niskim primanjima (obično pripadnika raznih manjinskih zajednica) i, kao rezultat tog pristupa, 86% tih studenata je završilo program (a 30% njih s uspjehom iznad američkog nacionalnog prosjeka). Prije svega, takve obrazovne institucije imaju specifičnu proceduru upisa – za buduće studente odabiru one koji pokazu otpornost i ustrajnost (neki specifični testovi se provode prilikom upisa). Nakon što su primljeni, uključeni su u proces

mentoriranja u kojem su mentori diplomanti koji su prvi u svojoj obitelji diplomirali na sveučilištu. Ti mentori imaju ulogu usmjeriti bruce u tome što ovi mogu učiniti u određenim situacijama tijekom svojeg obrazovanja. Peer-to-peer mentorstvo igra ključnu ulogu u pomaganju studentima iz manjinskih zajednica da postignu izvrsnost u egzaktnim znanostima (u kojima je stopa napuštanja studija veća) i pronađu rješenja za specifične probleme s kojima se susreću, ali i da se integriraju u društveni život kampusa. Osim mentorstva, sveučilište nudi i nekoliko tipova financijske podrške za nastavne materijale. Da bi im povećali samopouzdanje i omogućili im jednak pristup školovanju i upisima, studentima je omogućena i odgovarajuća garderoba (odjevni predmeti) za ove aktivnosti.

Još jedan primjer dobre prakse je Sveučilište Texas u Austinu koje njeguje suradnju sa srednjim i višim školama u pripremanju djece iz obitelji s niskim primanjima, dajući im mogućnosti za studiranje. Sveučilište Rutgers ima program za razvoj akademske uspješnosti u prirodnim znanostima među studentima iz marginaliziranih društvenih skupina. Tijekom ljeta provode programe kroz koje ti studenti mogu produbiti znanje. Neka sveučilišta, poput Sveučilišta Howard, imaju dopunske programe kojima pomažu studentima da polože ispite. Usredotočuju se na ljetne programe osmišljene s ciljem integracije studenata u život sveučilišnog kampusa i dodatne tečajeve kojima studenti razvijaju kritičko razmišljanje i vještine pisanja eseja.

Postoje i sveučilišta koja stavljaju veći naglasak na podučavanje studenata o socijalnoj uključenosti te nude radionice ili tečajeve na ovu temu. Na primjer, Južno metodističko sveučilište u Dallasu ima dodatne društveno-humanističke kolegije u svojem kurikulumu. Sveučilište Illinois u Urbana-Champaign nudi obuku brucešima kroz koju uče biti otvoreni za razlike među studentima. Postoje i sveučilišta koja u proces donošenja odluka uključuju studente koji pripadaju marginaliziranim skupinama. Na primjer, na Sveučilištu Illinois-Chicago ti studenti sudjeluju u izradi prijedloga sveučilišnih politika za klimatske promjene, dok na Sveučilištu Georgia State postoji multikulturalno programsko vijeće. Sveučilište Albany iz New Yorka ima Ured za interkulturalni angažman studenata, čija je uloga organizirati aktivnosti za razvoj vještina kulturne raznolikosti među studentima i zaposlenicima.

Neka su sveučilišta uspostavila programe partnerstva s nacionalnim organizacijama kako bi bili uspješniji u integraciji etničkih manjinskih zajednica. *Meyerhoff Scholars Program* pri Sveučilištu Maryland u Baltimoreu, je program koji podupire velik broj studenata iz različitih manjinskih zajednica, u diplomiranju na tehničkim fakultetima, i to kroz programe individualnog savjetovanja, mentorske programe, financijsku podršku i ljetne škole za razvijanje istraživačkih

vještina. Još jedan primjer suradnje je program *Alliance for Graduate Education and the Provessel* (AGEP). To je kolaborativna programska međusveučilišna inicijativa Sveučilišta Howard, Sveučilišta Texas, El Paso i nacionalne zaklade za znanost (*National Science Foundation* (NSF)). Program je vrlo uspješan i djelovao je na porast broja diplomiranih studenata iz etničkih manjinskih zajednica.

Na europskim sveučilištima, primjere dobre prakse nalazimo ponajprije u integraciji osoba s invaliditetom. Finska je u tomu vodeća zemlja i primjer dobre prakse. Finsko ministarstvo obrazovanja aktivno promiče jednake mogućnosti programima usmjerenima prema nastavnicima, institucijama i organizacijama, u promjeni stavova i psihičkih barijera. Stvorili su vodič koji se sastoji od preporuka koje su izradili akteri koji se bave pitanjima kao što su zapošljavanje studenata, dizajn pristupa prijemnim ispitima, dostupnost prijemnih ispita, evaluacije, razvoj odabira studenata bez prepreka, pristupačnost u studiranju i zakonodavstvo, a sve uzimajući u obzir individualne potrebe i mogućnosti studenata.

Španjolski nacionalni obrazovni sustav od 2006. godine promiče učenje bez prepreka u visokoškolskim ustanovama. Zbog toga postoji podrška za više usluga (OAM) koju nudi Fundación i sufinancira Europski socijalni fond. Ova organizacija ima ulogu pružanja informacija i podrške kako bi ranjivi mladi mogli biti primljeni na sveučilište i nakon toga pronašli posao. Ovaj projekt traje od 2010. godine, a sveučilišta koja su implementirala ovaj program, postala su primjeri dobre prakse.

Drugi primjer je Italija. Na svakom sveučilištu postoje usluge za studente s invaliditetom. Na Sveučilištu Bergamo i Sveučilištu Trento postoji obrazovno savjetovanje, odnosno, usluga vršnjačkog podučavanja, kao i druge usluge koje su usmjerene na poticanje socijalne uključenosti studenata iz različitih ranjivih skupina. Pružaju pomoć studentima s teškoćama u učenju, pomažu im identificirati gradivo koje im najviše odgovara i oblikovati individualne programe učenja. Mentori im pomažu da se bolje integriraju u studentski život, da pohađaju kolegije i koriste nastavne materijale, te sudjeluju u ispitnim situacijama u kojima omogućavaju lakšu komunikaciju studenata s nastavnicima. Na tim sveučilištima također postoje programi za integraciju tražitelja azila i studenata koji su roditelji, razvijajući niz, njima prilagođenih, socijalnih i ekonomskih usluga.

Literatura

- Arpinte, D., Baboi, A., Cace, S., Tomescu, C. & Stănescu, I. (2008). Politici de incluziune socială. *Calitatea vieții*, 3–4, 339–364.
- Basit, T. N., & Tomlinson, S. (Eds). (2012). *Social Inclusion and Higher Education*. 1st ed., Bristol University Press. Retrieved from www.jstor.org/stable/j.ctt1t891n1. Accessed 14 July 2021.
- Bates, H., A. McCafferty, E. Quayle, and K. McKenzie. (2015). Review: typically-developing students' views and experiences of inclusive education. *Disability and rehabilitation* 37 (21): 1929-1939.
- Bisol, C. A., Valentini, C. B., & Braun, K. C. R. (2015). Teacher education for inclusion: Can a virtual learning object help?. *Computers & Education*, 85, 203-210.
- Di Marco, D., Hoel, H. and Lewis, D. (2021). Discrimination and exclusion on grounds of sexual and gender identity: Are LGBT people's voices heard at the workplace? *The Spanish Journal of Psychology*, 24. e18
- Dovigo, F., Casanova ,L., Gairín Sallán, J., Pupponen, H., Mäkelä, T., Jerónimo, M., Duarte, A., Mangas, C., Sousa, S., Iucu, R., Stîngu, M., Marin, E., Maurariu, C., Olmos Rueda, P., Rodríguez-Gómez, D., & Lucas L. (2017). Good Practices for equity and inclusion in Higher Education. Retrieved from https://ddd.uab.cat/pub/l1ibres/2017/171121/A4A_BergConf_a2017.pdf
- European Union Agency for Fundamental Right. (2013). European Union lesbian, gay, bisexual and transgender survey: Results at a glance. Publications Office of the European Union. Retrieved from: <https://fra.europa.eu/en/publication/2013/eu-lgbtsurvey-european-union-lesbian-gay-bisexual-andtransgender-survey-results>
- Farrow, R. (2020). The role of MOOCs in promoting social inclusion through employability: a rapid assessment of evidence. *Italian Journal of Educational Technology*, 28(3), 189-209.
- Geser, G. (Ed.). (2007). Open educational practices and resources: OLCOS Roadmap 2012. Salzburg: Open eLearning Content Observatory Services. Retrieved from: https://www.olcos.org/cms/upload/docs/olcos_roadmap.pdf
- Gesthuizen, M., Savelkoul, M. and Scheepers, P. (2021). Patterns of exclusion of ethno-religious minorities: The ethno-religious hierarchy across European countries and social categories within these countries. *International Journal of Intercultural Relations*, (82), 12-24.

- Govnet education. Retrieved from at <https://blog.govnet.co.uk/education/what-is-inclusion-in-higher-education>
- Hoffer, E. R. (2020). Case-Based Teaching: Using Stories for Engagement and Inclusion. *International Journal on Social and Education Sciences*, 2(2), 75-80.
- Ionescu, I. (2017). Tinerii – grup expus riscului de excluziune socială: analizarea factorilor care le îngreunează situația pe piața muncii și în educație, *Calitatea vieții*, XXVIII, 75-104.
- Karimi, F., Matous, P. (2018). Mapping diversity and inclusion in student societies: A social network perspective. *Computers in Human Behavior* 88, 184-194.
- Kottmann, A., Vossensteyn, J.J., Kolster, R., Veidemane, A., Blasko, Zs., Biagi, F., Sánchez-Barrioluengo, M. (2019). Social Inclusion Policies in Higher Education: Evidence from the EU. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Retrieved from: https://publications.jrc.ec.europa.eu/repository/bitstream/JRC117257/jrc_117257_social_inclusion_policies_in_higher_education_evidence_from_the_eu.pdf
- Lambert, S. R. (2020). Do MOOCs contribute to student equity and social inclusion? A systematic review 2014–18. *Computers & Education*, 145, 103693.
- Levitas, RA., Pantazis, C., Fahmy, E., Gordon, D., Lloyd, EHRR., & Patsios, D. (2007). *The Multi-dimensional Analysis of Social Exclusion*. Department for Communities and Local Government (DCLG).
- Lockheed, M. (2010), Gender and social exclusion. Retrieved from: https://www.iaaed.org/downloads/WEB_12_gender%20and%20social%20exclusion_final.pdf
- Marta-Lazo, C., Osuna-Acedo, S., Gil-Quintana, J. (2019). sMOOC: A pedagogical model for social inclusion. *Heliyon* 5, doi: 10.1016/j.heliyon.2019. e01326.
- McFadden, C. and Crowley-Henry, M. (2018). "My People": The potential of LGBT employee networks in reducing stigmatization and providing voice. *The International Journal of Human Resource Management*, 29, 1056-1081.
- Noer, K. U. (2012), Land, marriage and social exclusion: the case of Madurese exile widow, *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 65, 180 – 185.
- Office of Planning, Evaluation and Policy Development, Office of the Under Secretary U.S. Department of Education. (2016). Advancing diversity and inclusion in higher education. Key data highlights focusing on race and ethnicity and promising practices. Retrieved from <https://www2.ed.gov/rschstat/research/pubs/advancing-diversity-inclusion.pdf>

- Report on the World Social Situation 2016: *Leaving no one behind: the imperative of inclusive development*. New York: United Nations Publications.
- Sacker A, et al. (2017). Health and social exclusion in older age: evidence from Understanding Society, the UK household longitudinal study, *Journal of Epidemiology and Community Health*, 71, 681-690.
- Sannen, J., De Maeyer, S., Struyf, E., De Schauwer, E., Petry, K. (2021). Connecting teacher collaboration to inclusive practices using a social network approach. *Teaching and Teacher Education* 97, 103182.
- Sannen, J., De Maeyer, S., Struyf, E., De Schauwer, E., Petry, K. (2021). Connecting teacher collaboration to inclusive practices using a social network approach. *Teaching and Teacher Education* 97, 103182.
- Schiffer, K. and Schatz, E. (2008). Marginalization, social exclusion and health. Experiences based on work of Correlation – European network social inclusion and health. Retrieved from https://www.drugsandalcohol.ie/11927/1/Correlation_marginalisation_web.pdf
- Schwab, S., Zurbriggen, C.L.A., Venetz, M. (2020). Agreement among student, parent and teacher ratings of school inclusion: A multitrait-multimethod analysis. *Journal of School Psychology* 82, 1-16.
- Sotomayor-Moralesa, E., Grande-Gascóna, M.L., Ajaouani, N. (2017). The social inclusion of the immigrant population in Europe through the development of new teaching and learning methods in vocational training. *Procedia - Social and Behavioral Sciences* 237, 535 – 540.
- The education trust. (2015). The Pell Partnership: Ensuring a Shared Responsibility for Low-Income Student Success. Retrieved from <https://edtrust.org/resource/pellgradrates/>
- UNESCO (2017). A guide for ensuring inclusion and equity in education. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Retrieved from: <https://inclusiveeducation.ca/wp-content/uploads/sites/3/2013/07/UNESCO-InclusionEducation.pdf>
- UNESCO (2017). A guide for ensuring inclusion and equity in education. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization. Retrieved from: <https://inclusiveeducation.ca/wp-content/uploads/sites/3/2013/07/UNESCO-InclusionEducation.pdf>

- Van Mieghem, A., Verschueren, K., Petry, K., & Struyf, E. (2020). An analysis of research on inclusive education: a systematic search and meta review. *International Journal of Inclusive Education*, 24(6), 675-689.
- Vangrieken, K., Meredith, C., Packer, T., & Kyndt, E. (2017). Teacher communities as a context for professional development: A systematic review. *Teaching and teacher education*, 61, 47-59.

MODUL 5. STVARANJE INTERKULTURNOG I MULTIKULTURNOG SVEUČILIŠTA

Cjeline

- Razvoj IKK vizije za sveučilište
- Priprema IKK strategije
- Oblikovanje IKK sveučilišne strategije – elementi interkulture strategije
- Primjena i mjerenje napretka



MODUL 5. STVARANJE INTERKULTURNOG I MULTIKULTURNOG SVEUČILIŠTA

Priredili: Novo Sveučilište Buckinghamshire, Ujedinjeno Kraljevstvo

1. Razvoj IKK vizije za sveučilište

Strateški okvir interkulturnog i multikulturnog sveučilišta za pristup interkulturnim aspektima i mogućnostima, mora pronaći način koji najbolje odgovara iskustvima studenata. Važno je oblikovati pristup posvećenosti interkulturnom razumijevanju. Vizija interkulture komunikacije (IKK) je objasniti prateće koncepte koji stoje iza onoga što sveučilište namjerava postići te uspostaviti vrijednosti smjernica o tome kako to ostvariti unutar strateškog okvira i ciljeva sveučilišta.

Može se dogoditi da u raznim sveučilišnim segmentima IKK ometa učenje, potkopava operativnu i akademsku izvrsnost sveučilišta, remeti inovacije i ograničava utjecaj alumnijske sveučilišta u zajednicama. Interkulturno promišljanje, međutim, osim svojih općih programa i ciljeva, služi i za propitivanje postojećih mehanizama te poticanje „strategija preživljavanja“ sveučilišta kako bi još uspješnije provodili obrazovanje studenata, kvalitetu istraživanja i sudjelovanje u zajednici.

U doba kada sveučilišta prihvaćaju internacionalizaciju i kada sveučilišna studentska populacija postaje raznolikija, sveučilište i njegovi zaposlenici moraju imati veću razinu interkulturnog povjerenja. Nerazumijevanje različitosti studenata i načina na koji ta različitost utječe na sveučilišno okruženje, ne odgovara pretpostavljenoj ulozi sveučilišta i pretpostavljen pozitivan utjecaj na iskustvo studiranja.

Razumijevanje IKK je ključno u osiguravanju okruženja usmjerenog na uspjeh studenata i zadovoljstvo studiranja, kroz različite kolaborativne projekte. Da bi studenti i nastavnici imali visoku razinu kulturnog samopouzdanja te osigurali bogate kulturne nastavne planove i programe, izvrsnost u nastavi i mogućnost interkulturnog iskustva i osobni razvoj studentima, potrebna im je podrška sveučilišta. Isto tako, biti poslodavac kojeg je za partnerski odnos izabralo sveučilište, pokazuje interkulturalno razumijevanje ciljeva takvog sveučilišta.

Svako sveučilište priželjkuje okruženje koje je poticajno za učenje i koje nudi pozitivno studentsko iskustvo, ali i interkulture sposobnosti potrebne za raznolika i složena društva danas i u budućnosti. Stoga sveučilišni diplomirani studenti, kao i nastavnici, nastoje steći interkulturno razumijevanje – počevši od dubinskog razumijevanja različitog porijekla, kao i samosvijest i

otvorenost za promjenu osobnog i sustavnog usmjerenja – kako bi sudjelovali u društvenom suživotu i doprinijeli budućim rješenjima.

2. Priprema IKK strategije

Sveučilišta imaju potencijal za intelektualnu raznolikost i slojevito učenje. Realizacija IKK događa se na svakom sveučilištu na zaseban način, ali se ne događa samo od sebe. Stoga su svakom sveučilištu potrebne jasne namjere, usmjerena samorefleksija, bogata kulturna pozadina i implementacija interkulturalnog razvoja u sveučilišnu strategiju. Razvoj strategije IKK uključuje identificiranje temeljnih ideja koje oblikuju međunarodno kulturno razumijevanje. Ove su točke ključne za početak ujedinjenoga pristupa oko toga što sveučilište očekuje, uz jasnu koordinaciju sveučilišta i drugih institucija i jedinica podrške.

Imati interkulturalni pristup i usmjerenje znači imati polazišta za uvažavanje društvene i kulturne raznolikosti te biti otvoren i fleksibilan. To uključuje i dobar osjećaj razumijevanja ili "sposobnost da se bude svjestan onih vrijednosti, stavova i pretpostavki" koji određuju nečija stajališta i ponašanje.

Kako akademske vrijednosti jesu prevladavajuća kultura na sveučilištu, interdisciplinarno razumijevanje ključno je za interdisciplinarno djelovanje. Četiri početne ideje mogu pomoći u uspostavljanju konceptualnog okvira za interkulturalno razumijevanje: dobrobit, multikulturalizam, interpersonalne vještine i mogućnost promjene postojećih sveučilišnih standarda (uključujući očekivanja, politike, protokole i procese).

Njegovanje interkulturalnih sposobnosti i iskustva samo je ključna komponenta sveučilišne izvrsnosti i podržava strateške ciljeve istraživanja i podučavanja svakog sveučilišta. Nadalje, poboljšanje interkulturalnog profila sveučilišta, pridonosi dobrobiti studenata i zaposlenika, posebno u pogledu njihovog odnosa prema drugim akterima u toj dinamičnoj instituciji.

3. Oblikovanje IKK sveučilišne strategije – elementi interkulturalne strategije

IKK strategija podrazumijeva da su međunarodna kulturna iskustva i okruženja različita i da proizlaze iz multikulturalnog društva. Načela multikulturalizma kao dijela mirnog suživotu i kulturne raznolikosti, idealna su osnova za interkulturalnu osjetljivost, odnosno osjećaj partnerstva u okviru dinamičnih interakcija i među različitim kulturnim grupama. Drugim riječima, sveučilište mora imati raznolikost prije nego uopće može razviti interkulturalnu strategiju. Međutim, kako je ranije spomenuto, izloženost različitosti ne jamči i razumijevanje različitosti.

Uključivanje u interkulturno razumijevanje zahtijeva, osim multikulturnog sveučilišnog kampusa, namjerne, kohezivne i suradničke napore za povezivanje i razmjenu među kulturama.

Porast IKK protočnosti. IKK protočnost proizlazi iz interkulturnih pogleda (uključujući samosvijest i uvažavanje sociokulturnih razlika), različitih interkulturnih i interpersonalnih vještina (kao što je sposobnost izgradnje interkulture komunikacije i odnosa) i interkulture svijesti (kao što je znanje) o različitim kulturama i ranjivim skupinama (kao što su njihova povijest, tradicija, vrijednosti i običaji).

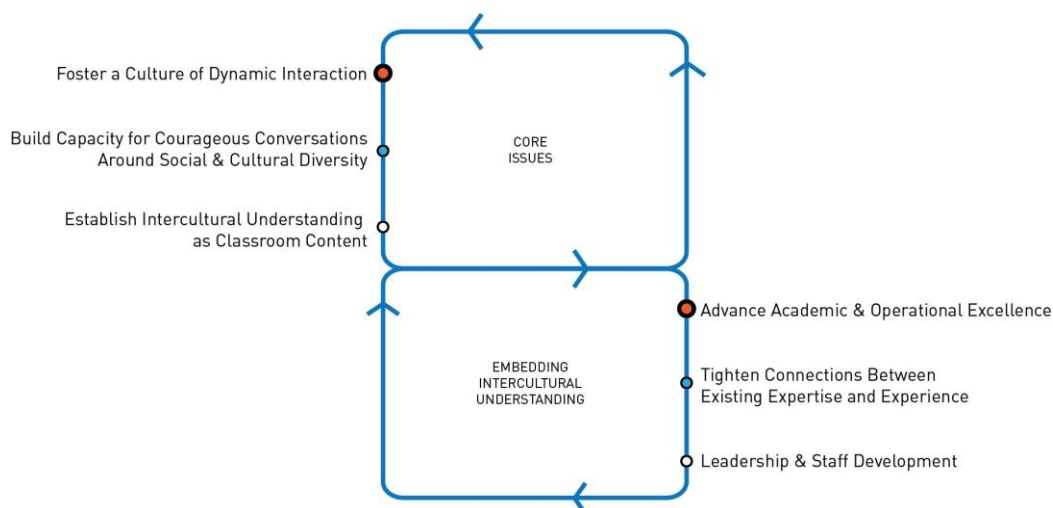
Ključni element interkulture kompetencije je povećanje “interkulture svijesti” o nečijim kulturnim vrijednostima i pretpostavkama, uključujući samosvijest, otvorenost prema različitostima i prepoznavanje da vlastiti pristup nije univerzalan. IKK kompetencija znači interpersonalne vještine, „međuljudske sposobnosti” koje omogućuju lakšu prilagodbu različitim kulturnim okruženjima. Takva okruženja zahtijevaju kulturno znanje (ili kulturnu pismenost), određenu sposobnost komunikacije među kulturama (interkulture komunikacijske vještine) i razvoj mreže društvenih kontakata u različitim zajednicama (interkulture kapital).

Vrijednosti i pristupi. Razumijevanje načina na koji sveučilište želi postići interkulture razumijevanje, zahtijeva konsenzus o tome što je važno. Razvoj i uspostavljanje interkulture razumijevanja u svaki aspekt IKK, može se ostvariti prepoznavanjem i njegovanjem ovih ključnih elemenata:

- Ljudi. Osnaživanje raznolikosti, jednakosti te IKK razumijevanja među studentima i alumnima, među sveučilištem i njegovim zaposlenicima, uglavnom se odnosi na ljude – na njihove interakcije, spoznaje i međusobne odnose.
- Graditi na temelju uspjeha. U praksi, IKK strategija temelji se na sveučilišnoj izvrsnosti i na najboljim rezultatima unaprijed osmišljenih strateških planova.
- Poveznice (*neka bude barem zbroj dijelova?*). Specijalizacije i stručnosti na sveučilištu ne nedostaje. To je prednost sveučilišnih institucija, karakteristika kojom se interkulture razumijevanje studenata, osoblja i bivših studenata, može ojačati. Ipak, jedan od najvećih izazova na sveučilištima je učinkovitije povezivanje i koordinacija aktivnosti i resursa, koji su često vrlo fragmentirani.
- Proširenje. Omogućavanje slobodnog razvoja ideja i vrijednosti interkulture razumijevanja u raznim dijelovima sveučilišta.
- Oblikovanje rješenja. Proces dohvaćanja interkulture strategije je timski rad, kroz široko rasprostranjeno i kontinuirano partnerstvo i implementaciju na cijelom sveučilištu. Krajnji

cilj strateškog plana IKK je uspostaviti zajedničku osnovu na smislenom mjestu.

Strateški ciljevi IKK: Ciljajte tamo gdje je stvarno važno. Obveza stvaranja sveučilišnog okruženja koje potiče interkulturalno razumijevanje među studentima, zaposlenicima i alumnima, ostvaruje se kroz nekoliko strateških ciljeva. Ti su ciljevi raščlanjeni na stalne programe na različitim razinama sveučilišta.



Prikaz 1. Strateški ciljevi IKK

Strateški, osnova i mjera interkulturalnog pristupa jest:

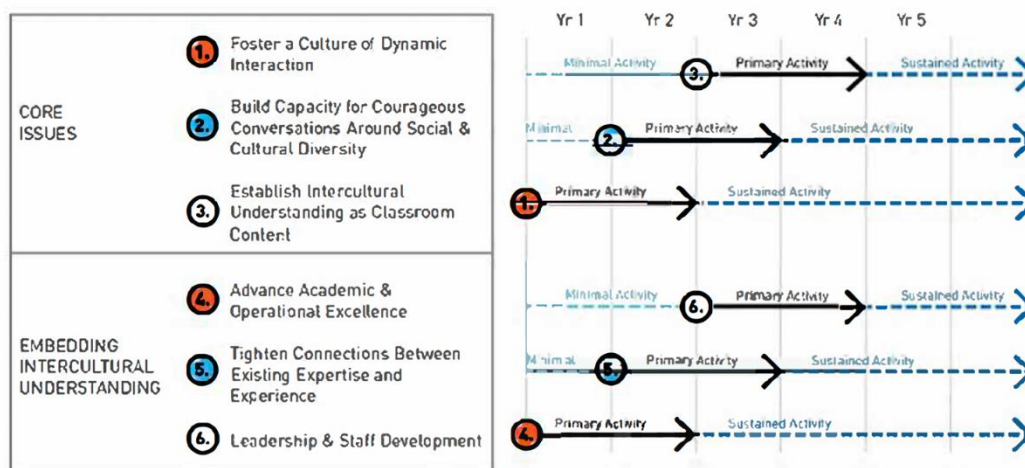
1. biti mjestom na kojem studenti i nastavnici mogu s lakoćom uspostavljati profesionalne odnose, njegujući etiku dinamičke interakcije kroz kulturnu promjenu i strukturirane odnose;
2. razvijati sposobnost studenata, zaposlenika i alumna da sudjeluju u društvenim i kulturnim promjenama, kroz složene i smjele konverzacije;
3. iskusiti interkulturalnu toleranciju u učionici i kroz kurikulum, kroz nastavnički i studentski angažman.

Iduća tri cilja usmjerena su na institucionalne promjene ili prakse potrebne za uspješno uspostavljanje razumijevanja IKK, učinkovito, smisljeno, kompaktno i održivo u svakom aspektu sveučilišnog iskustva:

1. uporaba interkulturalnog promišljanja kao sredstva za poboljšanje akademske i radne kvalitete;
2. uspostavljanje grupe sveučilišnih mjera, uz jačanje postojećih specijalizacija i iskustava;
3. osnaživanje namjera da se u okviru sveučilišta radi na edukaciji zaposlenika na strukturno učinkovit i inovativan način.

Strateški isprepleten fokus. Ovaj IKK strateški plan predstavlja temelj za postizanje šest strateških ciljeva kroz određeni vremenski period. Budući da predanost interkulturalnom

razumijevanju zahtijeva strateške ciljeve ili područja na koja se treba usredotočiti, oni djeluju kao središnje točke za dosljednu i stalnu potporu u okviru sveučilišta.



Prikaz 2. Strateški isprepleten fokus

Dijelovi sveučilišta mogli bi biti potaknuti odabrati i usredotočiti se na jedan ili dva cilja iz svake cjeline, ovisno o njihovoj spremnosti i pristupu, te različitim razinama resursa. Time će pojedine sveučilišne strukture biti učinkovitije u postizanju ovih strateških ciljeva. Kao što je prikazano u gornjem dijagramu, preporučljivo je postići stagnirajuće, fazne ciljeve unutar pet ili sedam jedinica, postupno nadograđujući sljedeću ciljnu skupinu (Sl. 2).

Najmanje što se može učiniti jest ispreplesti ciljeve 1 i 4 s postojećim inicijativama, u okviru nekoliko godina, a 1 i 2 postaviti kao “primarne aktivnosti” koje će se potom integrirati u “održive aktivnosti” (ostvarivanje ciljeva, za razliku od njihovog pokretanja). Ciljevi 2 i 5 trebali bi postati glavnim ciljevima u godinama 2 i 3; slično tomu, ciljevi 3 i 6 postaju glavne aktivnosti u godinama 3 i 4. Do godine 5, svi navedeni ciljevi trebali bi biti ostvareni te nadalje treba raditi na njihovom kontinuiranom i aktivnom provođenju.

Ovaj razmatrani slijed predlaže se kao početni skup ciljeva, "njegovanje kulture dinamične interakcije" i "napredovanje operativne i akademske izvrsnosti". Ovaj skup pruža osnovu za idući skup ciljeva, itd.

Kontinuirani napredak omogućuje sveučilišnim jedinicama da se usredotoče na najmanje dva cilja svake godine (jedan po setu) i omogućuje im da minimiziraju preklapanje s drugim ciljevima, ovisno o kapacitetu neke jedinice.

Usvojiti kulturu dinamičke interakcije. Podrška kompetentnim i dinamičnim društvenim odnosima kroz promjenu – osobito u učionici, istraživačkim i radnim laboratorijima – u središtu

je razvoja razumijevanja, originalnosti i izvrsnosti u akademskim, istraživačkim i radnim laboratorijima. To je i vrlo hitna potreba. Prema nedavnom istraživanju, studenti trebaju imati priliku uspostaviti odnose među raznolikim kulturama i kurikulumima već na prvoj godini studiranja (Pettigrew et. al., 2020.). Ovaj progresivni pristup utječe na nastavnike i na studente.

Za studente „dinamička interakcija” predstavlja uspostavljanje smislenih odnosa, često prijateljstava, s kolegama iz različitih kulturnih perspektiva. To je ono što svi studenti pretpostavljaju odlaskom na kulturno raznoliko sveučilište. Povremeno se njihovo iskustvo naziva i "visokokvalitetni vršnjaci", što je ključno za akademski uspjeh studenata i mentalno zdravlje te za plodan odnos s vršnjacima. To je također bitno za nastavnike jer može omogućavati širok raspon društvenih veza u okviru različitih profesionalnih i administrativnih kategorija.

Veličina i struktura sveučilišnog kampusa mogu stvoriti vidljive prepreke sklapanju prijateljstava i interakcija te često jako utječu na stvaranje percepcije npr. "hladnog" i "neutralnog" okruženja. Aktivne interakcije, od profesionalnog partnerstva do neformalnih društvenih odnosa, kroz kulturne promjene, važni su segmenti razumijevanja IKK i temelj su za smjele razgovore o iskustvima IKK u učionicama i na društvenoj razini.

4. Primjena i mjerenje napretka

Izravni razgovori vitalni su dio uključivanja sveučilišta u međunarodnom kontekstu gdje je bitno razumjeti različite pritiske na studente, kao što su oprečni stavovi o spojevima ili roditeljski pritisak za uspjeh.

Sveučilišta bi, po svojoj prirodi, trebala biti zaštićeni prostor za težak, ali informativan dijalog s poštovanjem, raspravu o raznolikosti i međukulturalne rasprave. Budući da je svaki sukob na neki način "kulturalan", interkulturalni stavovi su gotovo uvijek zaštićeni prostor za referentno neslaganje i mogućnost upuštanja u kontroverzne razgovore. Također je potrebno razumjeti i minimizirati asimetrične razlike u moći i druge oblike nejednakosti među studentima na kampusu.

Kako bi postalo dio temeljnih aktivnosti sveučilišta, interkulturalno razumijevanje učionice mora se naučiti i pokazati. Raspon studenata u svakoj predavaonici pokazuje sklonosti za interkulturalno učenje i može biti uzrok međukulturalne rigidnosti, gangsterizma i pogrešne komunikacije. Neregulirana raznolikost predavaonica može dovesti do više poteškoća u učinkovitom podučavanju, poticanju grupne interakcije i upravljanju različitošću stajališta znanstvenika.

Kako učiniti IKK razumijevanje dijelom iskustva studiranja, razlikuje se od kolegija do kolegija i od sveučilišta do sveučilišta. Za neke je dublje razumijevanje kroz raznolikost, ključna tema i može se lako prepoznati u nastavnom planu i programu; za neka sveučilišta, interkulturalni senzibilitet je od vitalnog značaja za strukovno osposobljavanje. Za mnoga je sveučilišta to i sprega navedenih pristupa.

Da bi interkulturalno razumijevanje postalo središnjom točkom sveučilišta, potrebne su metode koje se mogu razlikovati od sveučilišta do sveučilišta: ono što može vrijediti za humanističke znanosti, može biti neprikladno za prirodne znanosti. Kako bi se pomoglo sveučilišnim sastavnicama da integriraju interkulturalno razumijevanje u svoje učionice, one moraju dijeliti kreativnost, inovacije te nadograđivati postojeće prakse i znanja.

Razvoj interkulturalnog razumijevanja i interkulturalne pismenosti doprinosi akademskoj kvaliteti. Nadalje, razumijevanje različitosti također je ulog u akademsku i radnu kvalitetu sveučilišta. Kada čini dio sveučilišnih vrijednosti i pristupa, razumijevanje različitosti postaje načinom za postizanje prioriteta i težnji sveučilišta, posebno u ispunjavanje strateških obveza.

Podrška sveučilišnim vizijama jednakosti, uključuje:

- analizu čime je “kvaliteta” uobičajeno definirana i u kojoj mjeri sveučilišta vrednuju i podržavaju različitost perspektiva “kvalitete” (koja se može odnositi na razne stvari – npr. nastavni rad, fizičko i mentalno zdravlje);
- pomoć sveučilištu da nedvojbeno definira i artikulira na koji način razumijevanje različitosti (ili unapređenje kompetencije razumijevanja različitosti) između nastavnika, ili nastavnika i studenata, promiče akademsku kvalitetu i kvalitetu radnog mjesta te smisleno rješava sveučilišne izazove;
- motivacije i nagrade za integraciju povjerenja u raznolikost, u operacije, nastavu i kvalitetu istraživanja, te stipendiranje praksi i rješenja razumijevanja raznolikosti.

To uključuje i podršku tijelima upravljanja, na način:

- nedvosmisleno pružati podršku i resurse, primjerima dobrih praksi i pristupima znanju preko granica jedne discipline, uzimajući u obzir postojeća ograničenja (kao pristup resursima i podršci, npr. višejezični materijali i istraživanja);
- identificirati i dijeliti rješenja do kojih dođu određene sveučilišne jedinice (npr. odjeli) u pogledu izazova raznolikosti među osobljem i studentima;
- pružati podatke i razvijati vještine potrebne za razvoj interkulturalno informirane nastave i interkulturalne kompetencije u učionici.

Poticati fizičko/vizualno interkulturalno okruženje. Prostor koji pokazuje kulturnu raznolikost i vrijednosti uključenosti, pomažu u stvaranju kvalitetnijeg okruženja za interkulturalno razumijevanje. Sveučilišta mogu istražiti mogućnosti za poticanje i potporu interkulturalne raznolikosti i razumijevanja kroz vizualno uključivanje različitosti. Važno je procijeniti i razviti sposobnost i spremnost nastavnika i studenata da govore raznolikim jezicima te pružiti višejezične poglede i perspektive kako bi se stvorilo okruženje raznolikosti na svakom sveučilištu.

Literatura

Pettigrew, T. F., & Tropp, L. R. (2006). A meta-analytic test of intergroup contact theory. *Journal of Personality and Social Psychology*, 90(5), 751–783.

Projekt: Razvoj inovativnog pristupa osposobljavanju sveučilišnih nastavnika za rad u suvremenom raznolikom i međukulturnom okruženju UNICULTURE 2019-1-RO01-KA203-063400

Sufinancirano sredstvima
programa Europske unije
Erasmus+



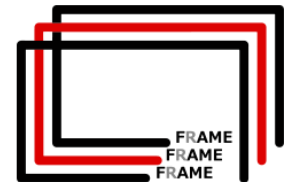
Potpora Europske komisije proizvodnji ove publikacije ne predstavlja potporu sadržaju koji odražava samo stavove autora i Komisija ne može biti odgovorna za uporabu sadržanih informacija.

© 2020, Uniculture project, 2019-1-RO01-KA203-063400

www.uniculture.unitbv.ro



Transilvania
University
of Brasov



bucks
new university



Sveučilište u
Zagrebu
University of Zagreb