

Културна компетентност и антидискриминационна социална работа

Сашо Нунев

Cultural competence and anti-discriminatory social work: The article presents the issue of cultural competence in the context of modern social anti-discrimination work. It examines some of the main models of cultural competence in social work and health care. A study to assess the individual cultural competence of the social worker as an important factor in providing effective and sensitive to the culture of the client's social services.

Key words: cultural competence, model of cultural competence, culturally sensitive social work, anti-discriminatory social work.

ВЪВЕДЕНИЕ

Темата за културната компетентност е една от ключовите в научен и практически аспект за социалната работа в страни с постижения в тази сфера. Тя е обект на много дискусии, в които се разглежда като важен компонент на професионалната компетентност и като фактор с решаващо значение за ефективността и антидискриминационната насоченост на социалните услуги.

1. Проблемът за културната компетентност в помагащите професии

Началните стъпки във формирането на концепцията за културната компетентност на помагащия специалист са предприети през 80-те и 90-те години на XX век в областта на социалната работа [7; 8; 10], психологията [12; 14] и здравните грижи [3; 5]. Днес формирането на културната компетентност се разглежда като непрекъснат и трансформиращ процес на обучение, професионална подготовка и усъвършенстване. В ценностен и технологичен план тя има изразена антидискриминационна ориентация и допринася за утвърждаване на способността на социалните работници: да бъдат отговорни за благосъстоянието на всички клиенти, независимо от техния етнически или расов произход, пол, възраст, увреждане, сексуална ориентация, религия, социално-икономически статус и пр.; да развият способността си да разбират богатството и ограниченията на социално-културния контекст, в който клиентите и самите те могат да оперират; да действат в когнитивен, афективен и поведенчески план по начин, разкриващ пред клиентите, че те ги приемат, уважават и заедно с това допринасят за развитието на етническото, социалното, културното и езиковото многообразие; да проявяват отзивчивост към уникалните културни, етнически, езикови и други характеристики на индивиди, семейства, групи и общности.

В чуждестранната литература са представени редица модели за културна компетентност, разкриващи динамичния процес на развитие на антидискриминационната перспектива в социалната работа. С популярност и значимост за социалната работа се открояват моделите на: Дж. Галегос [8], Т. Крос [7], Ж. Кампина-Бакот [4; 6], М. Бенет [2], М. Уелс [15], Л. Пурнел [13]. В САЩ се обръща сериозно внимание на културната компетентност на социалния работник и в тази насока Националната асоциация на социалните работници е въвела стандарти за културна компетентност в практическата социална работа [11], а в образованието по специалността са приети изисквания за включване на учебно съдържание за изграждане на културна компетентност в контекста на антидискриминационната подготовка на студентите.

2. Оценяване на индивидуалната културна компетентност на социалните работници

Оценяването на нагласи, поведение, знания, умения и осъзнаването и преодоляването на собствените предразсъдъци и стереотипи от персонала на заведения за социални услуги е важен елемент от капацитета им за развитие на културна компетентност и предпоставка за предоставяне на сензитивни, недискриминиращи, достъпни, качествени и ефективни социални услуги на клиенти

от различни култури. В страни, утвърждаващи необходимостта от непрекъснато развитие на културната компетентност на социалните работници, се използва инструментариум за нейното оценяване на индивидуално и организационно равнище.

Цел на изследването

Определяне на нивото на индивидуалната културна компетентност на практикуващи социални работници в сферата на социалните дейности и извеждане на основни проблеми, чието решаване ще допринесе за създаване на условия за реализиране на чувствителна към културата на клиентите и недискриминираща професионална дейност.

Методология на изследването

Използва се модифициран вариант на чек-лист за самооценяване на индивидуалната културна компетентност (Cultural Competence Checklist: Personal Reflection) [1; 9]. Инструментът съдържа 5 субскали (38 айтема) с петстепенно разпределение по Ликерт на отговорите на респондентите. Чек-листът е допълнен със субскала за източници за усвояване на знания и умения за изграждането на културна компетентност. Изследването се реализира на основата на постигнато информирано съгласие и в съответствие с принципите за доброволност и анонимност. Осъществено е в периода 2009 - 2012 година при анализиране на проблеми на антидискриминационната социална работа. В него респонденти са 43 социални работници, взаимодействащи с клиенти от целеви групи с определени културни характеристики (доминирани етнически групи, хора с увреждания, деца в риск, стари хора и др.).

3. Анализ на резултатите от изследването

Анализът на резултатите от проведеното изследване по субскали и нива разкрива следните особености:

3.1. *Субскала "Ценностна ориентация и чувствителност към културата на клиента в работното взаимоотношение".*

3.1.1. Първо ниво (4 айтема). Утвърждаваща позиция в отговорите за проява на уважение към клиентите от различни култури е представена от 76,74% от респондентите, докато 16,28% не изразяват мнение и 6,98% отхвърлят такава ценностна ориентация. Обезпокоителен е относително високият общ дял на отговорите за неутралност и приемането на възможност за налагане на собствената ценностна позиция на клиента (34,88%). Въздържане от мнение и неприемане на възможността за използване на майчиния език и за избор на ниво на акултурация заявяват 41,86% от респондентите. Резултатите от субскалата разкриват, че въпреки заявената ценностна позиция на уважение към клиенти с различна култура, преодоляването на нагласи с дискриминиращ характер при част от социалните работници се сблъсква с трудности и противоречия, а желанието за представяне в по-благоприятна светлина може да създаде проблеми при себеразкриването, изграждането на доверие и реализирането на ефективни и чувствителни към културата работни взаимоотношения.

3.1.2. Второ ниво (6 айтема). Предоставянето на достъпни социални услуги за клиенти с различна култура е значим компонент на ценностната система на преобладаващата част от респондентите - 79,07%. Независимо от доминиращите позитивни нагласи в този айтем, относителният дял от 13,95% на предпочитателите неутралност и 6,98% на неприемащите в ценностен аспект такъв подход е повод за сериозен размисъл във връзка с образователната подготовка по специалността, съпътстващата квалификационната дейност, подбора на персонал и управлението на социални услуги. В отговорите на 23,25% от респондентите присъстват дискриминационни нагласи спрямо представителите на доминирани етнически групи, изразяващи се в пасивно отношение към стереотипизиране, използване на несензитивни коментари и липса на познавателен интерес към характеристиките на

комуникационния процес с техни представители. Толерантност по отношение на нетрадиционни семейни структури (самотни и разведени родители, грижещи се за внуците си прародители, еднополови семейства и др.) изразяват 86,05% от респондентите. Сравняването на резултатите от това ниво с данните за образование, квалификация и продължителност на професионалния опит и с тези от субскала 5, позволява да се открояват някои зависимости. Социалните работници с адекватно образование и квалификация, по-голям професионален опит и проявяващи интерес към антидискриминационните перспективи в социалната работа имат по-висок относителен дял на отговорите в утвърдителната част на скалата. В неутралната и негативната част доминират отговорите на специалистите с друго образование, в повечето случаи с ограничен практически опит и пренебрегващи значението на антидискриминационната проблематика за предоставянето на ефективни и качествени социални услуги. Мнението на значителна част от респондентите е, че в образование по социални дейности е ограничено или отсъства учебно съдържание за формиране на чувствителна към културата ценностна ориентация и те постигат такава по неформален път и в процеса на справяне с противоречия и проблеми в помагачия процес. Допълнителни проблеми поражда и липсата на подходяща супервизия.

3.2. *Субскала "Разбиране на възможни ограничения по отношение на владеење на официалния език от клиенти от други култури"* (2 айтема). Относителният дял на отговорите, в които не се проявява чувствителност и се предпочита неутралност при такъв тип езикови ограничения, които се обвързват с недостатъчен интелектуален капацитет, неспособност или нежелание за общуване, е 34,88%, а на проявяващите сензитивност - 65,12%. Данните от отговорите в неутралната и негативната част от скалата са индикатор за възможни дискриминационни нагласи или за липса на знания за особености на културни групи при използване на езика на доминиращата общност. Наличието на някои ограничения в пълноценното използване на езика на мнозинството от хора със специални потребности не се обвързва от респондентите с дискриминационни нагласи. То извежда на преден план необходимостта от повишаване на езиковата им компетентност в контекста на културната компетентност.

3.3. *Субскала "Разбиране на влиянието на културата върху важни за живота и развитието дейности"*.

3.3.1. Първо ниво (6 айтема). Наличие на професионална информираност и разбиране на влиянието на културата върху образование, религия, традиции и обичаи, роли в семейството, ролите на половете и трудова заетост при клиенти от групи с различна култура е отразена в утвърдителните отговори на 95,35% от респондентите. По-високи стойности на позициите, представящи неутралност и отхвърлящи необходимостта от такива компетенции (32,56%), съществуват при разбиране на влиянието на културата върху ролите на половете. Тези данни са индикатор за недостатъчно познаване и анализиране от социалните работници (основно представители на доминиращата общност) на собствените нагласи и предразсъдъци към джандър различията при доминирани културни групи. Подобни дефицити са предпоставка за риск от възникване на джандър-стереотипизиране и пресичане на дискриминация по няколко признака. Това изисква ангажиране с образователни и квалификационни дейности, които да повишат информираността и чувствителността към определени от културата джандър различия и да подпомогнат реализирането на антидискриминационната социална работа.

3.3.2. Второ ниво (5 айтема). Влиянието на културата върху използването на ресурси на неформална и формална подкрепа и формирането на концепции за уврежданията се интерпретират като компоненти на професионалната компетентност от 79,07% от респондентите, неутрална позиция избира 16,28%, а 4,65% не приемат необходимостта от такива компетенции. При айтема за познаване

на ценностните позиции на клиентите от различни култури към моделите за подкрепа на доминиращото мнозинство отговорите показват, че около една трета (27,91%) предпочитат неутралност или отхвърлят потребността от такива компетенции. Тези данни могат да служат като индикатор за възможен риск от налагане на ценностни позиции и модели, отхвърляне на подходи за търсене и предлагане на подкрепа, ограничаване на възможностите за себепознание и себеутвърждаване в културен аспект. Подобни условия и фактори възпрепятстват създаването на ефективна обратна връзка в работното взаимоотношение, провокират възникване на бариери и създават усещане за незащитеност и несъпричастност към проблемите. Те притежават потенциал за формиране на сериозни препятствия пред изграждането на културна компетентност и предоставянето на чувствителни към културата социални услуги.

3.4. *Субскала "Разбиране на влиянието на културни норми върху вербалната и невербалната комуникация с клиентите".*

3.4.1. Първо ниво (6 айтема). Информираността за влиянието на културните норми върху невербалната комуникация (пространствени, тактилни, двигателни, параезикови и цивилизационни кодове) се приема като необходима за професионалната дейност от 72,09% от респондентите. В отговорите на респондентите се отчита добро познаване на обонятелните кодове (естествен мирис на човешкото тяло - силно обвързан с принадлежността към дадена раса или етнос), граничещо в някои случаи с негативна фиксираност и разкриващо в индиректен план неприемане на културни характеристики и дискриминационни нагласи. Имайки предвид интеракционния характер на помагачата дейност и представените резултати, можем да отбележим, че недостатъчното познаване на особеностите на повлияната от културата невербална комуникация може да допринесе за излъчването на послания за неприемане, усещане за упражняване на контрол и ограничаване на автономността и по този начин да се създадат предпоставки за реализирането на недостатъчно ефективни и чувствителни към културата на клиентите работни взаимоотношения.

3.4.2. Второ ниво (5 айтема). Познаването на въздействието на културните норми върху вербалната комуникация (вербализиране на мисли и преживявания, вербално следване, задаване на въпроси и даване на отговори; фокусиране върху определена тема или проблем, ефективна обратна връзка, обличане на мълчанието на клиента в думи, теми-табу, използване на хумор и др.) с клиенти от различни култури за постигане на по-добро взаимно разбиране, придаване на познавателна и емоционална задълбоченост на взаимодействието се приема утвърдително от значително по-голям дял от респондентите - 95,35%. Различията в данните между двете нива са индикатор за възникване на противоречия между невербални и вербални съобщения и понижаване на сензитивността към културата на клиента в помагачия процес. Подобни проблеми в осъзнаването на влиянието на културата върху комуникационния процес може да затрудни себепознанието и реципрочността в комуникационното послание, да внесе неяснота при неговото формулиране и структуриране, да породи усещане за омаловажаване на ценността на клиента, да създаде трудности в изграждането на културна компетентност и при реализирането на антидискриминационна социалната работа.

3.5. *Субскала "Източници за усвояване на знания и умения, свързани с изграждането на културна компетентност като непрекъснат процес на развитие на социалния работник"* (4 айтема). Утвърдителните отговори по айтемите от субскалата се подреждат по честота на употреба по следния начин: професионална практика и опит, общуване с хора от различни културни групи, допълнително образование и квалификация, университетско образование. Отреждането на последните позиции за две важни за формирането на културна компетентност дейности извежда на преден план необходимостта не само от

включване в обучението на проблеми за културните различия но и от активизиране на взаимодействието между теория и практика в контекста на антидискриминационната перспектива в социалната работа.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Реализирането на антидискриминационната перспектива в съвременната социална работа изисква фокусиране на изследователската дейност, професионалната социална работа и образованието по социални дейности върху проблема за културната компетентност на индивидуално, организационно и системно равнище. В краткосрочен и средносрочен план социална и демографска ситуация у нас ще изисква предоставяне на чувствителни към културата и ефективни социални услуги за клиенти от всички културни групи.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] American Speech-Language-Hearing Association. (2010). Cultural Competence Checklist: Personal reflection.
- [2] Bennett, M.J. (1993). Towards Ethnorelativism: A developmental model of intercultural sensitivity. In R.M. Paige (Ed.) Education for the intercultural experience. Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- [3] Bigby, J. (2003). Cross-cultural medicine. Philadelphia, PA: American College of Physicians.
- [4] Campinha-Bacote, J. (1994). Cultural competence in psychiatric mental health nursing. A conceptual model Nursing Clinics of North America 29 (1): 1-28.
- [5] Campinha-Bacote, J. (1994). The Process of cultural competence in health care: A culturally competent model of care. Wyoming, OH: Transcultural CARE Associates.
- [6] Campinha-Bacote, J. (2002). The Process of Cultural Competence in the Delivery of Healthcare Services: A Model of Care. Journal of Transcultural Nursing 13(3), 181-184.
- [7] Cross, T., et al. (1989). Towards a culturally competent system of care. Vol. 1. Washington, DC: Georgetown University Child Development Center.
- [8] Gallegos, J. (1982). The ethnic competence model for social work education. In B. W. White (Ed.), Color in a white society. Silver Spring, MD: NASW.
- [9] Goode, T. D. (1989, revised 2002). Promoting cultural and linguistic competence self-assessment checklist for personnel Providing services and supports in early intervention and childhood settings. National Center for Cultural Competence. Georgetown University Center for Child and Human Development.
- [10] Green, J. (1982). Cultural awareness in the human services. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall, Inc.
- [11] National Association of Social Workers. (2001). NASW standards for cultural competence in social work practice. Washington, DC: Author.
- [12] Pedersen, P. & Marsell, A. (1982). The ethical crisis for cross cultural counseling and therapy. Professional Psychology, August, 13(4), 492-500.
- [13] Purnell, L. (2005), 'The Purnell Model for Cultural Competence', Journal of Multicultural Nursing and Health, 11 (2), 7-15.
- [14] Sue, D.W. et al. (1982). Position paper: Cross-cultural counseling competencies. The Counseling Psychologist. 10 (2), 45-52.
- [15] Wells, M. I. (2000). Beyond cultural competence: A model for individual and institutional cultural development. Journal of Community Health Nursing, 17(4), 189-199.

За контакти:

Доц. д-р Сашо Нунев, Катедра "Обществено здраве и социални дейности", Русенски университет "Ангел Кънчев", тел.: 0886/802 466, e-mail: snunev@uni-ruse.bg

Докладът е рецензиран.