

Професионален профил на социалния работник в контекста на интеркултурната перспектива

Боряна Здравкова

A professional profile of the social worker in intercultural perspective: This article focuses on a relatively new aspect of the problem of professional competence of people involved in realizing the goals and mission of social work. Under conditions of multiculturalism and globalization, the professional profile of social and educational professionals is being reconsidered. New knowledge, skills and abilities become gradually established in the system of general professional competence, determined by the multicultural nature of society, and necessary for effective professional work in a multicultural environment.

Key words: Social work, knowledge, skills, professional competence, intercultural competence.

ВЪВЕДЕНИЕ

Професионалните роли, които определят профила на съвременния специалист в една или друга сфера на трудова дейност, са функция на обществените потребности. Интеркултурната перспектива пред обществото днес – в глобален и национален план – закономерно рефлектира върху професионалния облик на широк кръг специалисти, налагайки необходимостта от развиване на нови способности и компетентности. Особено чувствително тази необходимост се усеща в професиите и длъжностите от различни сектори на социалната сфера, чиито основни цели са свързани с подкрепата и подпомагането на личността за достоен живот и пълноценна социална реализация без значение на нейния произход, етническа принадлежност, религиозни предпочитания и ценностна система.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Многопосочността и разнородността на дейностите в т.нар. помагачи професии предопределят и многоликия професионален профил на специалистите, които ги упражняват. Цитирайки проучване от 1987 г., Я. Мерджанова и Б. Господинов фиксират 16 области на практическа работа на социалния работник – пряка интервенция, ръководство на конкретен случай, свързване на клиентите с необходимите ресурси, договаряне на услуги, текущо администриране, мениджмънт и пр. [5, 12-13]. Тези обстоятелства неминуемо налагат специалистът да влиза в различни професионални роли – напр. информатор, координатор, организатор, изследовател, педагог, защитник, консултант, фасилитатор, компенсатор, помощник, терапевт, посредник, социален рехабилитатор и т.н. [2, 34; 5, 12-13]. Многобройните функции и професионални роли изискват различни по характер способности и качества, които всъщност изграждат професионалния профил на социалния работник и очертават степента на неговата професионална компетентност.

Професионалната компетентност в контекста на социално-педагогическата дейност представлява реализация на сложен комплекс от **теоретични знания, практически умения и индивидуални качества и нагласи на личността**. Спецификата на социалната работа изисква устойчиви **теоретико-методологически знания**: за социалната действителност, за методите, средствата и формите на социално-педагогическа дейност, за личностното развитие и особености, за правно-нормативната уредба, за организационното обезпечаване на професионалните дейности и т.н. Интегративният характер на социалната работа детерминира необходимостта от задълбочени познания както за строго специфичните за научната област явления и закономерности, така и за много аспекти от други научни и професионални области – психология, социология, право, икономика и пр.

Едновременно с усвояването на знания е необходимо да се формира и комплекс от **практически умения**, чрез които знанията да се приложат в реалната социална действителност. Уменията също са многобройни и разностранни: да се разбират причините за конкретна ситуация или поведение, да се прави обективна и точна диагностика и преценка, да се оказва адекватна помощ и подкрепа, да се изграждат позитивни отношения на доверие и уважение, да се работи в екип, да се администрира и управлява и др. [3, 103]

Ефективността и успешността на професионалиста е в тясна зависимост и от неговите **индивидуални качества**. Сред важните характеристики на личността на социалния работник се причисляват: психическа и емоционална устойчивост, аналитично и комбинативно мислене, креативност, инициативност, отговорност, честност, откритост, непредубеденост, отзивчивост, емпатия, искреност, откровеност, съобразителност, дискретност и др. Подобаващо значимо място заемат и **ценностите и нагласите**, защото „ядрото на професионалната компетентност /.../ е духовността, хуманното отношение, чувството за социалност...“ [10, 20]. Сред тях се открояват: социална справедливост, стремеж към социална промяна, уважение към индивидуалните и груповите различия, вяра в способностите на клиента, постоянство в усилията да се помогне на нуждаещия се, разделяне на личното от професионалното и пр. [4, 23; 5, 22].

Интересен подход към представянето на професионалната компетентност в социално-педагогически контекст прилага Нели Петрова [9]. Позовавайки се на спецификата на социалната работа като индивидуална социална работа или работа със случай, тя групира базисни компетенции, свързани с дейностите в основните етапи: проучване, оценка, планиране и реализиране на интервенциите. Представени са примерни групи компетентности, които бъдещите специалисти трябва да овладеят в своето професионално обучение. На фаза „проучване“ кореспондират: „знания и умения за интервюиране /.../; наблюдение /.../; познания за боравене с източници на информация, познания и умения за говорене, писане, етика, ценности в отношенията с хората ...“. За успешно справяне във фаза „оценка“ са необходими групи компетентности, включващи: „знания за анализ на речта, анализ на съдържанието; знания за развитие на човека – теории; знания за потребности, отношения, връзки, теория на привързаността; знания за семейство, семейна система /.../; знания за социални мрежи и ресурси, услуги, психология; законодателство“. Важността на фаза „планиране и интервенция“ предполага по-значителен набор знания, умения и нагласи, изразяващи се в: консултиране; информиране; познания за човека и неговото поведение; себепознаване; познания за човешките отношения; познаване на методи и техники за помагане и др. [9, 43-45].

Професионалните роли и съответно професионалния профил на социално-педагогическите специалисти се определят от обществените условия. Тази особеност налага непрекъсната динамика и промени в изискванията към професионалните им качества и способности. В последните години професионалната компетентност придобива нови измерения във връзка с динамичните промени в общественото развитие и социалните взаимоотношения. Наред с базисните теоретични знания за методите, формите и подходите в социалната и социално-педагогическата дейност и уменията за тяхното практическо приложение се появява естествена необходимост и от допълнителни компетентности, свързани с удовлетворяване потребностите на все повече – и като численост, и като разнообразие – потребители на образователни и социални услуги. Етническото и културното многообразие вследствие на глобализационните и миграционните процеси и перспективата за все по-интензивни междуличностни взаимоотношения с представители на различни култури определят значимото място

на **интеркултурната компетентност** в системата на общата професионална компетентност на социално-педагогическите кадри.

В началото на настоящото столетие българската действителност наподобява умалена проекция на глобалния мултикултурен свят. За това свидетелства, от една страна, утвърденият етнически модел на съжителство между българското мнозинство и традиционните малцинства, и от друга — от непрекъснато растящия брой имигранти и бежанци, установяващи се на територията на страната. Официалните данни на Националния статистически институт от националното преброяване през 2011 г. показват висока численост на традиционните малцинствени общности спрямо българското мнозинство: българи — 5 664 624, турци — 588 318; роми — 325 343; други малцинства — 49 304 [6]. В същото време се наблюдава и значителен брой на лицата със статут на постоянно пребиваващи у нас чужди граждани — ок. 70 000 в началото на 2010 г. Приблизителен е и броят на нелегално или краткосрочно пребиваващите чужди граждани, за които данните са относителни поради обективната невъзможност да се събере точна информация [1]. Статистиката показва не само значителна численост, но и голямо етническо разнообразие.

Присъствието на бежанците и имигрантите като неразделна част от обществото, от една страна, и интензивните интеграционни процеси сред традиционните малцинства, от друга, провокират необходимостта от своеобразно разширяване на професионалните умения на специалистите, подпомагащи тяхното пълноценно включване в социалния и обществения живот. Етническото и културно разнообразие сред тях предполага помагачият процес да се реализира в мултикултурни условия, да се осъществяват взаимодействия и взаимоотношения между културно различни хора. Това обстоятелство поставя въпроса за *толерантността, позитивното отношение, липсата на предрасъдъци, релативизмът* като съществени и необходими елементи в професионалния профил на съвременния специалист.

У нас липсата на цялостен стандарт за компетентностите на социално-педагогическите кади се отразява и върху статуса на интеркултурната компетентност в професионален и образователен аспект. В световното и европейското пространство практиката е по-различна. Страните, познали реалностите на мултикултурното общество, отдавна са въвели ясни критерии за интеркултурната компетентност в контекста на социалната работа. В специално разработени стандарти са зададени точни изисквания относно минимума знания и умения за професионална дейност в мултикултурна среда.

Националната асоциация на социалните работници в САЩ (NASW) още в 2001 година е разработила специални стандарти за това какво трябва да включва интеркултурната компетентност на социалния работник [13]. В 10 пункта е описана рамката на интеркултурната компетентност на специалиста в помагачите професии: етика и ценности, познания за собствената култура, знания за културните особености на клиенти от различна култура (история, традиции, ценности), умения да се разбира и използва ролята на другата култура в помагачия процес, предоставяне на адекватни услуги, упълномощаване и защита, използване на разнообразие от професионални роли и дейности, допълнителни квалификации за усъвършенстване на интеркултурната компетентност, езикови познания, умения за осъществяване на комуникация между културно различни клиенти и други специалисти [13, 4-5]. Критериите за интеркултурна компетентност на социалния работник са залегнали и в други стандарти, очертаващи рамката и съдържанието на различни страни от професионалната социална работа [14; 15].

Много държави в обединена Европа също са утвърдили рамкови документи, фиксиращи чрез конкретни критерии съдържателните аспекти на интеркултурната

компетентност в социално-педагогически контекст (Великобритания, Шотландия, Испания, Чехия и пр.). Те се базират на принципните положения, разработени от екипи на международни асоциации, в които членуват специалисти от различни държави (AIEJI, IFSW).

В контекста на професионалната социална и социално-педагогическа дейност **интеркултурната компетентност се измерва с определен обем знания, умения, отношения и нагласи**, които са свързани помежду си и взаимозависими. Получените знания и придобитите практически умения не могат да се приложат резултатно, ако съществуват предразсъдъци и стереотипи по отношение на „другите“. В обществото исторически са се насложили негативни нагласи към етнически и религиозно различните, чието преодоляване е важна предпоставка както за функционирането на мултикултурното общество като цяло, така и за успешната социална реализация на отделната личност. За специалистите в помагащите професии то е задължително условие за добра комуникация и ефективно взаимодействие в хода на помагащия процес.

Интеркултурната компетентност изисква не просто натрупване на хаотични знания и отработване на определени умения, а функциониране на основните компоненти като цялостна система, в която всеки от тях има своето значимо място и роля. Това, от своя страна, предопределя необходимостта от определен съдържателен минимум на отделните компоненти.

По отношение на знанията учените се обединяват около различните аспекти на познаване на културата на етническите и религиозните общности. Познавайки се на апробиран в практиката модел, Сийка Чавдарова-Костова посочва като съдържателни измерения на знанията познаването на историята, начина на живот, бита, обичаите и традициите на съответната културна общност, както и възприемането на значими факти, образи и предмети, идентифициращи идентичността ѝ [12, 212].

Разглеждайки интеркултурната комуникативна компетентност в контекста на педагогическата компетентност, Янка Тоцева извежда следните базисни знания като нейни съдържателни характеристики: „познания за културата, културната диференциация и интеркултурните взаимодействия; познания за бита, традициите, обичаите, езика, историята и културата на всеки етнос, с чийто представители ще работи; технологични познания /.../ за работа с културно различни ученици; знания из областта на етнопсихологията и етнопедагогиката...” [11].

Според Сашо Нунев специално в контекста на професионалната социална работа знанията имат две равнища: информираност за културата, което включва знание за бита, езика, обичаите, традициите, нормите, ценностите, светогледа и пр., и чувствителност към културата, което предполага способност културата да се възприема като непрекъснато променяща се система [7, 22]. Обхватът и широтата на познанията подробно са представени в т.нар. „модел на чувствителна към мюсюлманската религия и култура социална работа“ на А. Бариз. Независимо от конкретизирането по посока специално към мюсюлманската общност, може да се проследи внушителния набор от знания за културните и религиозните особености, необходими за реализирането на ефективна социална подкрепа и интервенция в условия на работа с хора от друга култура [8, 64-73].

Уменията като компонент на интеркултурната компетентност синтезират значителен набор от способности за лесно и ефективно общуване и взаимодействие с представители на различни култури. От изключителна важност са разбирането (и още по-добре владенето) на съответния език, както и способността за „приспособяване на поведението към особеностите на социалната и културната среда“ [12, 213-214]. Необходими са и „...умения за решаване конфликтите на етнокултурна основа; мениджърски умения за създаване на позитивна

образователна среда в условията на мултикултурност; умения за обучение и възпитание в духа на толерантността и взаимното уважение към културите; метакогнитивни умения за саморефлексия и споделяне на опит в интеркултурната комуникация.” [11]. Компетентният специалист трябва да умее открито да говори за културните различия, да оценява значението на различната култура, да управлява напрежението, свързано с влиянието на социалната среда, да може да възприема и интерпретира информация от представител на друга култура, да използва „техники за отразяване и вникване в смисъла на езика“ на културно различния клиент, да използва ресурсите на културата [7, 24].

Отчитайки изключителната важност на знанията и уменията, трябва да се подчертае, че интеркултурната компетентност не може да се реализира без наличието на необходимото положително отношение към другата култура и нейните носители, на определени нагласи за позитивно приемане на „другия“, за „интернализация на чуждите ценности“ [12, 212]. В повечето случаи този компонент се възприема като съвкупност от понятия със сходен смисъл – нагласи, отношения, ценности, мотивация.

Основавайки се на проведено емпирично проучване, Нели Бояджиева и Янна Димитрова посочват, че заедно със знанията и уменията мотивацията е третият неразделен компонент от интеркултурната компетентност, който намира израз в конкретните професионални действия, в желанието за квалификация и усъвършенстване, в регулирането на собственото поведение, в идентифицирането на обществените потребности и цели с индивидуалните [2, 52].

За установяване на адекватни взаимоотношения са необходими качества като приемане, толерантност, уважение, емпатия. Те предопределят и съответните измерения, които също се характеризират с многопластовост и разнообразие – преодоляване на предразсъдъци и стереотипи, културна чувствителност, зачитане на културното разнообразие, недопускане на дискриминация и пр. [7, 23; 12, 214-215].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Гореизложените концепции, визиращи различните научни становища и поглед към въпроса за професионалната компетентност, както и представените обективни факти позволяват да се направят следните изводи и обобщения по разглеждания в статията проблем:

- Всяка професионална дейност в системата на помагащите професии е реакция на обществените потребности и изисква наличието на качества, умения и способности у специалиста, които пълноценно да ги удовлетворят.
- В отговор на тези изисквания професионалният профил на социалния работник променя своето съдържание чрез утвърждаването на нови умения и компетентности, адекватни на конкретната ситуация.
- Мултикултурният характер на съвременното общество и интеркултурната перспектива предполагат разширяване на комплекса от знания, умения и качества у специалиста в посока по-задълбочено познаване на мултикултурната действителност, разбиране и уважение на различieto, ефективни комуникация и взаимодействие с културно различни индивиди.
- Интеркултурната компетентност, възприемана най-общо като способност за успешна професионална дейност в мултикултурна среда, се утвърждава като значим фактор в системата на общата професионална компетентност и важна част от професионалния профил на социалния работник.

ЛИТЕРАТУРА

- [1] Аналитичен доклад за проблемите на нелегално работещите имигранти в България (авт. А. Желязкова, Ж. Владимиров, В. Ангелова, М. Манчева). IMIR, 2008
- [2] Бояджиева, Н., Я. Димитрова. Подготовка и нагласи за социално-педагогическа работа и консултиране в интеркултурна среда. // Педагогика, 2010, кн.4
- [3] Здравкова, Б. Практическото обучение на социалните педагози в контекста на професионалното образование. // Педагогика, 2009, кн. 9-10
- [4] Кузманова–Карталова, Р. Някои характеристики на професията “социален педагог”. // сп. Посоки, 2005, кн. 2
- [5] Мерджанова, Я., Б. Господинов. Професионален профил на социалния работник. // Годишник на СУ „Св. Климент Охридски“, книга Социални дейности, том 96. С., 2003
- [6] Национален статистически институт – официален сайт – <http://www.nsi.bg>
- [7] Нунев, С. Културната компетентност в сферата на социалната работа. – В: сп. Педагогика, 2008, кн. 11
- [8] Нунев, С. Чувствителна към мюсюлманската религия и култура социална работа. // Педагогика, 2010, кн. 4
- [9] Петрова, Н. Подготовка на социалните педагози – компетенции, стандарти, перспективи. // Педагогика, 2011, кн. 1
- [10] Сапунджиева, Кл. Академичният статут на социалната педагогика в контекста на предизвикателствата на съвременната социализационна ситуация и социалната практика. // Педагогика, 2011, кн. 1
- [11] Тоцева, Я. Професионално-педагогическа и интеркултурна комуникативна компетентност. (статия – електронен вариант) – http://ytotseva.blogspot.com/2009/06/blog-post_3353.html
- [12] Чавдарова-Костова, С. Съвременни предизвикателства пред интеркултурното възпитание. ИК “Образование”, С., 2010
- [13] NASW Standards for Cultural Competence in Social Work Practice. NASW, USA, 2001
- [14] NASW Standards for Integrating Genetics into Social Work Practice. NASW, USA, 2003
- [15] Standards for Technology and Social Work Practice. NASW&ASWB, USA, 2005

За контакти:

Гл. ас. Боряна Здравкова, Катедра „Педагогика“, ВТУ „Св. св. Кирил и Методий“, сп. тел. (062) 635 853 в. 1607, e-mail: boriana_zdravkova@abv.bg

Докладът е рецензиран.