

dr hab. Ewa Kantowicz Prof.UWM  
Katedra Pedagogiki Społecznej  
Wydział Nauk Społecznych  
Uniwersytet Warmińsko-Mazurski w Olsztynie

**Recenzja rozprawy doktorskiej mgr Małgorzaty Bandach  
pt. „Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób  
realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej”**

przygotowanej pod kierunkiem

**dr hab. Mirosława Sobeckiego Prof. UwB**

**na Wydziale Pedagogiki i Psychologii Uniwersytetu w Białymstoku**

Przedłożona do oceny rozprawa doktorska mgr Małgorzaty Bandach wpisuje się w obszar badań społeczno-pedagogicznych nad kształtowaniem kompetencji umożliwiającymi efektywne działania wspomagające w środowisku międzykulturowym.

Kształcenie kompetencji profesjonalnych pracowników realizujących zadania w obszarze pomocy społecznej stanowi ogromne wyzwanie, tym bardziej, że osoby podejmujące działania pomocowe winny dysponować określonym zasobem interdyscyplinarnej i specjalistycznej wiedzy oraz umiejętnościami rozwiązywania problemów i komunikowania się z innymi. Kompetencje profesjonalne z jednej strony są nabywane w toku formalnej edukacji akademickiej, z drugiej odwołują się do pewnych predyspozycji osobowościowych oraz doświadczeń, które warunkują taką a nie inną interioryzację różnych komponentów profesjonalnego działania, świadczących o posiadanych kompetencjach. Szczególnym obszarem kontekstualności kształcenia i działania, a tym samym kształtowania profesjonalnych kompetencji jest praca w przestrzeni międzykulturowej, gdzie prawidłowa komunikacja stanowi ważny element procesu wsparcia.

Szczegółowej oceny rozprawy doktorskiej dokonam wg kryteriów zawartych w art. 13 ustawy z dnia 14 marca 2003 roku o stopniach naukowych i tytule naukowym.

## Oryginalność pracy i jej znaczenie naukowe

Kompetencje profesjonalne w obszarze pracy socjalno-wychowawczej i ich kształtowanie w procesie akademickiej edukacji oraz zawodowej praktyki inspirowane przez wielu badaczy, a pomimo tego podejmowane są nieliczne próby badań empirycznych w tym obszarze. Przedmiotowa dysertacja, wpisująca się w model badań ilościowo-jakościowych jest więc przedsięwzięciem ważnym i wypełnia lukę w istniejących badaniach pedagogicznych.

W mojej ocenie, szczególnie istotne jest tu przyjęcie przez Autorkę perspektywy społeczno-pedagogicznej, w której kształtowanie kompetencji w obszarze pomocy jest procesem złożonym i wynika z wielorakich zadań zawodowych pracowników socjalnych, w tym szczególnie specjalistów podejmujących działania w środowisku międzykulturowym. Chodzi bowiem o przygotowanie profesjonalistów do kreowania zmian na płaszczyźnie mikrospołecznej, szczególnie w odniesieniu do jednostek oraz grup narażonych na wykluczenie, a także objętych systemem wsparcia. Można zatem zakładać, że pracownik socjalny realizujący działania pomocowe nawiązuje bliższe relacje z innymi ludźmi z tytułu ich uwikłania w sytuacje trudne i często musi odwoływać się do wyborów o charakterze moralnym, a także do bardziej świadomego zaangażowania psycho-emocjonalnego.

Dlatego też, w kształceniu specjalistów pracy socjalnej w zakresie komunikacji międzykulturowej ważne jest wprowadzanie takich modułów i przedmiotów profesjonalnej edukacji, które umożliwiają nabywanie różnych kompetencji autokreacyjnych i interpretacyjnych, ale także realizacyjnych, wyrażających się: w umiejętnościach diagnostycznych, które umożliwiają prowadzenie rzetelnej diagnozy; umiejętnościach komunikacyjnych, pozwalających na efektywne porozumiewanie się oraz umiejętnościach skutecznej współpracy i wymiany informacji.

Warto zauważyć, że dokonana przez Autorkę wielowymiarowa analiza kulturowych uwarunkowań pracy socjalnej i edukacji międzykulturowej, pozwoliła na wyodrębnienie kompetencji komunikacyjnych, jako kluczowych kompetencji zawodowych pracowników socjalnych podejmujących działania w środowisku multikulturowym.

Zasadniczym atutem przedłożonej do recenzji pracy jest zwrócenie uwagi na wieloaspektowość i wielowątkowość zagadnień związanych z pracą socjalną jako działaniem społeczno-pedagogicznym oraz instytucją polityki społecznej państwa, a

także kwestią kompetencji zawodowych, warunkujących skuteczność wspierania jednostek i grup objętych systemem pomocy.

Praca jest niewątpliwie oryginalna, gdyż wzbogaca wiedzę i wypełnia lukę w dotychczasowych badaniach, dotyczących rozpoznania kompetencji zawodowych oraz doświadczeń pracowników socjalnych z osobami odmiennymi kulturowo. Wyniki analiz wskazują na bariery w relacjach, warunkujących efektywność działań profesjonalnych, jak również na potrzebę kształcenia i rozwijania kompetencji do komunikacji międzykulturowej wśród pracowników socjalnych.

### **Zasadność i komplementarność przedstawionych w rozprawie podstaw teoretycznych oraz poziom wiedzy ogólnej Autorki w zakresie podejmowanego tematu**

Rozprawa składa się z wprowadzenia i sześciu komplementarnych rozdziałów: czterech określających ramy teoretyczne dysertacji (116 stron); jednego rozdziału metodologicznego (35 stron) i jednego, który przedstawia analizę materiału empirycznego (100 stron) oraz podsumowania i wniosków (w sumie 252 strony). Całość zamyka obszerna bibliografia, zawierająca wiele ważnych pozycji polskich, jak i obcojęzycznych (20 stron) oraz spis tabel, wykresów i aneks.

We wprowadzeniu Autorka przybliży swój przedmiot zainteresowań badawczych, uzasadniając motywy podjęcia tematu i brakiem empirycznych analiz w tym obszarze, bowiem problematyka kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej jako elementu kompetencji profesjonalnych nie była dotychczas przedmiotem badań w Polsce. Znane są natomiast eksploracje skoncentrowane na tej problematyce w USA i innych krajach.

Inspiracją do podjęcia badań stała się przede wszystkim polityka migracyjna Unii Europejskiej oraz niekontrolowany napływ do Europy migrantów z krajów Bliskiego Wschodu i Północnej Afryki. I chociaż aktualny rząd w Polsce nie realizuje zobowiązań przyjmowania uchodźców z tych regionów świata, to kwestia przyjazdu cudzoziemców ubiegających się o status uchodźcy, ochronę i/lub możliwość pobytu w Naszym kraju nie jest obca (np. liczne migracje z Ukrainy i innych krajów byłego Związku Radzieckiego).

Jak zauważa Autorka dysertacji, wyzwaniem dla instytucji pomocy społecznej i pracy socjalnej stanowią nie tylko odmienni kulturowo cudzoziemcy oraz przedstawiciele mniejszości narodowych i etnicznych, ale także reemigranci, którzy opuścili kraj kilka

lub wiele lat temu, a po powrocie do Polski, mogą mieć trudności readaptacyjne i często stają się klientami instytucji społecznych. Ważnym powodem podjęcia badań była także analiza Raportów Obserwatorium Integracji Społecznej w Białymstoku (2012-2015), z których wynikało, że osoby realizujące zadania w obszarze pracy socjalnej, nie były zainteresowane żadnymi formami doskonalenia zawodowego z tematyki wielokulturowości, co w zetknięciu z faktem, że województwo podlaskie jest jednym z najbardziej zróżnicowanych kulturowo i o wieloletnich tradycjach migracji zarobkowych – stało się kwestią intrygującą Badaczkę.

Część teoretyczną pracy otwiera rozdział poświęcony pedagogicznym aspektom pracy socjalnej, ze szczególnym uwzględnieniem: relacji pracy socjalnej z pedagogiką społeczną i andragogiką; metod i narzędzi pracy socjalnej w działaniach środowiskowych oraz standardów pracy socjalnej w kontekście działań społecznych o charakterze edukacyjnym. W tej części Autorka dysertacji wykazała się wysokim poziomem wiedzy ogólnej w zakresie podejmowanego tematu.

Kolejny rozdział omawia pomoc społeczną jako instytucję polityki społecznej państwa. Scharakteryzowano w nim pomoc społeczną jako element systemu zabezpieczenia społecznego oraz instytucje i jednostki organizacyjne pomocy. Ważny fragment rozdziału stanowi charakterystyka osób wspomaganych oraz przyczyn korzystania ze świadczeń pomocy społecznej. Ta część wskazuje na dobre zorientowanie Autorki w rozwiązaniach legislacyjnych oraz organizacyjnych dotyczących systemu pomocy społecznej, niemniej jednak ma on charakter zbyt odtwórczy.

Rozdział trzeci skoncentrowany jest na analizie kwalifikacji, form kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych, charakterystyce tej profesji oraz kompetencjach komunikacyjnych jako kluczowego elementu kompetencji, warunkujących skuteczność działań pomocowych. W tym rozdziale Autorka dysertacji dokonała rzeczowej analizy aktualnych dyskursów nad kompetencjami profesjonalnymi w polu pracy socjalnej w kontekście standardów dotyczących kwalifikacji w zawodzie pracownika socjalnego. Zwróciła też uwagę na istotę kompetencji komunikacyjnych jako kluczowych dla efektywnego prowadzenia działań wspomagających. Przytaczając obecne w literaturze klasyfikacje oraz dyskusje dotyczące kształcenia i doskonalenia zawodowego pracowników socjalnych, przeprowadziła w sposób wskazujący na bardzo dobrą znajomość, ważnej z perspektywy tematu pracy problematyki .

W rozdziale czwartym, który zamyka teoretyczną część pracy zobrazowano wielowymiarowość kulturowych uwarunkowań pracy socjalnej oraz edukacji i komunikacji międzykulturowej jako obszaru działań wspomagających. Autorka przybliżyła w nim także ujęcia teoretyczne dotyczące komunikacji i kompetencji międzykulturowej, akcentując znaczenie kompetencji międzykulturowej jako kluczowej w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo.

W teoretycznej części pracy udało się Pani mgr Małgorzacie Bandach dokonać rzetelnego i wieloaspektowego przeglądu badań nad pomoc społeczną w Polsce oraz poddać analizie podstawowe kategorie, procesy i teorie, niezbędne do wyjaśnienia istoty pracy socjalnej z perspektywy pedagogicznej, kompetencji profesjonalnych w polu pracy socjalnej oraz ich kształcenia, a także kulturowych uwarunkowań pracy socjalnej, jak również założeń i znaczenia komunikacji międzykulturowej. Autorka dysertacji wykazała się bardzo dobrą znajomością literatury przedmiotu badań, rozwiązań legislacyjnych, raportów oraz wiedzy w eksplorowanym i interesującym ją obszarze.

### **Zasadność i poprawność przyjętych rozwiązań metodologicznych oraz zastosowanych procedur badawczych**

Część druga pracy to rozdziały obejmujące: metodologiczne założenia badań własnych oraz prezentujące etapy procesu badawczego, rozstrzygnięcia i analizy materiału empirycznego, które zostały zawarte w rozdziale V, VI i VII. W tej części pracy wyodrębniony został także rozdział VIII, w którym przedstawiono propozycję programu terapii osób dorosłych, doznających przemocy w rodzinie,

Zdefiniowane przez Autorkę główne cele badań koncentrują się na rozpoznaniu posiadanych przez pracowników socjalnych kompetencji w obszarze pracy z osobami odmiennymi kulturowo oraz czynników różnicujących te kompetencje, a także „identyfikacja ewentualnej luki kompetencyjnej pracowników w zakresie pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo i określenie obszaru doskonalenia kadr pomocy społecznej w tym zakresie” (praca str. 118).

Moją wątpliwość budzi cel związany z badaniem „luki kompetencyjnej pracowników w zakresie pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo”. Zgodnie z założeniami teoretycznymi kompetencje to złożona struktura elementów osobowościowych (zinterioryzowanej wiedzy, umiejętności, postaw) - nabytych w procesie kształcenia i profesjonalnej praktyki, które składają się na kompetentne

działania w jakiejś dziedzinie. Toteż w uszczegółowionym celu, nazwanym przez Autorkę celem eksploracyjno-diagnostycznym (Według jakiego Autora wyłoniono taki cel?), warto by było zwrócić uwagę na złożoność struktury kompetencji i doprecyzowanie zakresu treściowego „luki kompetencyjnej”.

Biorąc pod uwagę zasadność badań pedagogicznych uważam za ważne, zdefiniowanie przez Autorkę celu praktycznego, związanego z potrzebami kształcenia pracowników socjalnych w zakresie rozwijania kompetencji do komunikacji międzykulturowej oraz opracowanie na podstawie badań własnych propozycji programu edukacyjnego rozwijającego te kompetencje.

Główny problem badawczy jest adekwatny do wyznaczonego celu badań i odwołuje się do poznawczych aspektów problematyki dysertacji tj.: poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej i czynników go różnicujących.

Problemy szczegółowe zostały zdefiniowane poprawnie, choć nie do końca Autorka wykorzystała ramy teoretyczne określające strukturę kompetencji pracowników socjalnych (wiedza, umiejętności, postawy), a także kompetencji komunikacyjnych jako kluczowych dla diagnozy poziomu kompetencji. Trafniejsze byłyby więc pytania o wiedzę pracowników socjalnych w interesujących Autorkę obszarach, a nie o „świadomość”. Przy formułowaniu problemów szczegółowych zdecydowanie czytelniej wykorzystano komponenty kompetencji międzykulturowych, co znalazło również swoje odzwierciedlenie w opisie wyników badań.

Doktorantka właściwie sformułowała hipotezy, które pełnią ważną funkcję korekcyjną w procesie badawczym. Operacjonalizacja problemów, a także wyznaczenie empirycznych warunków i wskaźników ich rozwiązania, znalazło swoje odzwierciedlenie w analizie i weryfikacji materiału empirycznego

Pani mgr Małgorzata Bandach zrealizowała badania przyjmując jako wiodący, paradygmat pozytywistyczny i ilościową strategię badań oraz metodę sondażu diagnostycznego z wykorzystaniem ankiety. Metodą uzupełniającą była metoda jakościowa oparta na wywiadzie otwartym (częściowo skategoryzowanym), z pracownikami socjalnymi i kadrą zarządzającą instytucjami pomocy społecznej. Wywiad pozwolił na uzyskanie pogłębionej wiedzy na temat złożoności pracy socjalnej w środowisku międzykulturowym oraz interpretację doświadczeń pracowników socjalnych w relacjach z osobami odmiennymi kulturowo.

Kolejną metodą badań była analiza dokumentów aktów prawnych i ich oficjalnych interpretacji, sprawozdań z działalności jednostek pomocy społecznej województwa podlaskiego oraz statystyk i opracowań Głównego Urzędu Statystycznego, które to umożliwiły poszerzenie wiedzy dotyczącej legislacyjnie zdefiniowanych oraz oczekiwanych kwalifikacji i kompetencji pracowników socjalnych, a także zadań jednostek pomocy społecznej w obszarze wspierania osób odmiennych kulturowo.

W badaniach ilościowych zastosowano celowy dobór próby pracowników socjalnych i kadry zarządzającej z tych powiatów i gmin województwa podlaskiego, w których funkcjonowały ośrodki dla cudzoziemców; o licznej populacji osób odmiennych kulturowo oraz dla porównania gmin i powiatów względnie jednorodnych.

Z perspektywy badań ilościowych moje wątpliwości budzi celowy dobór próby badawczej, bowiem badania sondażowe zakładają losowy dobór próby. Jednak biorąc pod uwagę specyfikę problematyki badawczej i konieczność rozpoznania posiadanych przez pracowników socjalnych kompetencji w obszarze pracy z osobami odmiennymi kulturowo oraz czynników różnicujących te kompetencje - można usprawiedliwić ten typ doboru próby i uznać go za właściwy. Słusznie też, badania zostały poprzedzone badaniami pilotażowymi, co pozwoliło na wyeliminowanie błędów językowych, doprecyzowanie niektórych pytań oraz oszacowanie czasu trwania badania ankietowego. Badaniami sondażowymi objęto 324 osoby, w tym 282 pracowników socjalnych i 42 przedstawicieli kadry zarządzającej instytucjami pomocy społecznej. Uzupełniające badania jakościowe z wykorzystaniem wywiadu otwartego przeprowadzono wśród dość licznej, jak na ten typ badania grupy 38 pracowników socjalnych oraz 40 przedstawicieli kadry zarządzającej instytucjami pomocy społecznej. Wywiady poddano transkrypcji oraz analizie jakościowej, która została dokonana poprawnie, a jej wyniki przyczyniły się do pełniejszego rozpoznania specyfiki działań pracowników socjalnych w przestrzeni międzykulturowej oraz barier w pracy socjalnej z osobami odmiennych kulturowo.

Do analizy danych empirycznych zgromadzonych dzięki zastosowaniu kwestionariusza ankiety Doktorantka poprawnie wykorzystwała podstawowe metody statystyczne (z zastosowaniem testu chi-kwadrat Pearsona).

Wybór podejścia metodologicznego tj. badań ilościowych uzupełnionych badaniami jakościowymi oraz procedur realizacji badań uważam za trafny i przeprowadzony poprawnie.

## **Charakter i poziom analiz empirycznych i wniosków badawczych oraz poziom ich prezentacji**

Analiza materiału empirycznego, została podporządkowana strukturze pól problemowych, czyniąc ją przejrzystą i logiczną. W rozdziale szóstym Doktorantka referuje wyniki pomiarów, dokonując charakterystyki populacji badawczej, rozpoznania kompetencji badanych do komunikacji międzykulturowej w kontekście czynników je różnicujących. W podrozdziale czwartym przybliżyła problemy w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo oraz rolę kultury w komunikacji i relacjach pomocowych.

W empirycznej części pracy Pani mgr Małgorzata Bandach właściwie przeprowadziła analizy statystyczne danych zgromadzonych na podstawie ankiety, wskazując na istotne zależności między zmiennymi oraz weryfikując większość przyjętych hipotez. Wyniki badań potwierdzają stosunkowo niski poziom kompetencji pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej oraz dystans w kontaktach z osobami odmiennymi kulturowo. Chociaż badani wskazują na posiadanie doświadczenia w pracy z osobami „innymi” jako ważnego źródła poznania osób odmiennych kulturowo, to jednak wyniki badań nie potwierdziły związku pomiędzy doświadczeniem w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo a poziomem kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

Niepokojąca jest dominująca wśród pracowników socjalnych zamknięta postawa na odmiennosc kulturową i religijną w przestrzeni publicznej, zawodowej i osobistej, a także niechęć do zainteresowania mediów innymi wyznaniem np. islamem. W opinii większości badanych pracowników socjalnych praca z osobami odmiennymi kulturowo nie jest źródłem satysfakcji zawodowej. Zaskakujące są też wyniki dotyczące wiedzy na temat różnic kulturowych i ich znaczenia w działaniach pomocowych oraz słabe rozpoznanie kultury białoruskiej i ukraińskiej wśród kadr pomocy społecznej zamieszkującej na terenach zamieszkałych przez te mniejszości narodowe. Pesymistyczny jest także fakt, że osoby realizujące zadania w obszarze pracy socjalnej deklarują potrzebę nowej wiedzy dotyczącej oddziaływania kultury na relacje pomocowe oraz komunikacji międzykulturowej, niemniej jednak nie zgłaszają chęci doskonalenia zawodowego w tym obszarze.

Reasumując, Autorka dysertacji wykazała się dobrymi umiejętnościami związanymi ze stosowaniem procedur badań ilościowo-jakościowych oraz analizy



materiału empirycznego. Stwierdzam, że znajomość tematyki badań oraz przestrzeni społecznej, w której prowadzono badania, pozwoliły na rzeczowe i trafne podsumowania dotyczące poziomu kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej oraz czynników je różnicujących.

Szkoda, że wyeksponowana przez Autorkę w części metodologicznej (cel praktyczny) chęć opracowania propozycji programu edukacyjnego, dotyczącego kształcenia pracowników socjalnych w zakresie rozwijania kompetencji do komunikacji międzykulturowej nie została zrealizowana, gdyż stanowiłaby ona ważny element kreowania nowych zadań w obszarze kształcenia i zawodowej praktyki pracy socjalnej w środowisku międzykulturowym oraz wspieraniu osób odmiennych kulturowo.

W mojej ocenie, Autorka dysertacji zrealizowała większość zamierzeń badawczych i sprostą oczekiwaniom stawianym na poziomie doktoratu, ukazując swoje kompetencje zarówno w zakresie eksploracji literatury przedmiotu badań, analizy dokumentów, jak i przeprowadzenia badań empirycznych oraz ich rzeczowej analizy.

Empiryczna część pracy przedstawia wielowymiarowość działań pracowników socjalnych w przestrzeni międzykulturowej oraz złożoność czynników warunkujących zakres i poziom kompetencji profesjonalnych, ze szczególnym uwzględnieniem kompetencji komunikacyjnych. W analizie końcowej znajdujemy szereg oryginalnych podsumowań, stanowiących wkład Doktorantki do wiedzy o pracy socjalnej w kulturowo zróżnicowanym środowisku oraz kompetencjach profesjonalnych do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pomocy społecznej.

## **Wnioski końcowe**

W kształceniu profesjonalistów w obszarze pomocy społecznej, a także specjalistów pracy socjalnej realizujących działania w środowisku międzykulturowym, chodzi o możliwość dostosowania wiedzy z zakresu nauk społecznych do rozwiązywania konkretnych sytuacji i problemów, a także kształtowania takich umiejętności i postaw, które pozwolą na efektywne wspomaganie klientów wywodzących się z mniejszości narodowych religijnych czy etnicznych.

Przedstawiona do recenzji rozprawa doktorska niewątpliwie wzbogaca wiedzę dotyczącą rzeczywistych uwarunkowań i stereotypów w pracy socjalnej na rzecz i z

osobami odmiennymi kulturowo, podkreślając znaczenie kompetencji profesjonalnych, ze szczególnym uwzględnieniem kompetencji komunikacyjnych w działaniach wspierających osoby odmienne kulturowo.

Tekst rozprawy doktorskiej pt. „*Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej*”, spełnia wymogi doktoratu z zakresu pedagogiki, wypełniając kryteria nakreślone w art. 13 Ustawy o stopniach i tytułach naukowych z dnia 14 marca 2003 roku w stopniu satysfakcjonującym.

Wnioskuje o dopuszczenie Autorki pracy – Pani mgr Małgorzaty Bandach do dalszych etapów przewodu doktorskiego na Wydziale Pedagogiki i Psychologii Uniwersytetu w Białymstoku.

Olsztyn, 10 czerwca 2018 r.

dr hab. Ewa Kantowicz Prof. UWM

