

Małgorzata Bandach

.....
Imię i nazwisko doktoranta

STRESZCZENIE ROZPRAWY DOKTORSKIEJ

Tytuł rozprawy doktorskiej:

Kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej

Rozprawa doktorska przygotowana pod kierunkiem

dr hab. Mirosława Sobeckiego prof. UwB

oraz promotora pomocniczego dr Tomasza Sosnowskiego

Praca doktorska: **dziedzina nauki: nauki społeczne, dyscyplina naukowa: pedagogika**

Słowa kluczowe: **kompetencje, komunikacja międzykulturowa, praca socjalna**

Tematem rozprawy doktorskiej są kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej w ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrach pomocy rodzinie. Praca socjalna, jako forma pomocy społecznej i działalność zawodowa pracowników socjalnych, rozumiana przede wszystkim jako środowiskowa działalność pedagogiczna, jako działanie wychowawcze, działanie ukierunkowane „na zmianę”, realizowane w środowisku osoby wspieranej, musi uwzględniać podmiotowość klienta oraz konsekwencje kulturowego zróżnicowania ludzkich zachowań dla praktyki pomocowej. Wymaga to od kadry pomocy społecznej, a w szczególności od pracowników socjalnych odpowiednich kwalifikacji i kompetencji, w tym kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Umiejętność skutecznego porozumiewania się jest bowiem jednym z najważniejszych elementów kompetencji zawodowych pracowników socjalnych. Od przebiegu komunikacji pomiędzy pracownikiem socjalnym a osobą wspomaganą, od procesu wymiany informacji, zależy trafność diagnozy sytuacji osoby potrzebującej wsparcia, podjęte działania oraz efekt końcowy procesu pomagania. Problematyka kompetencji do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej, jako elementu kompetencji zawodowych pracowników socjalnych, nie była dotychczas przedmiotem zainteresowania badaczy w naszym kraju.

W podjętych badaniach przyjęto perspektywę badawczą pedagogiki społecznej, która stanowi obszar naukowej refleksji nad pracą socjalną jako działania społeczno - pedagogicznego, jako „swoista metateoria pracy socjalnej”¹. Nie mniej istotna w niniejszej pracy jest także perspektywa badawcza pedagogiki pracy i andragogiki, ponieważ przedmiotem badań i analiz są kompetencje zawodowe osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej, kwestie kształcenia formalnego do zawodu pracownika socjalnego oraz problematyka doskonalenia zawodowego i kształcenia ustawicznego. Kluczowe dla podjętych badań są kulturowe uwarunkowania pracy socjalnej, rola i znaczenie edukacji i komunikacji międzykulturowej w pomocy społecznej i w pracy socjalnej. Teoretyczne podstawy badań kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej stanowią zatem odwołania do teorii multikulturalizmu w pracy socjalnej (Wolf R. Leenen, Andreas Groß, Harald Grosch, Doman Lum, Peter McLaren, Purnima Sundar), do teorii rozwijania kompetencji międzykulturowej Alexandra Thomasa, teorii orientacji kulturowej George’a A. Bordena, wyjaśniającej zmienne skutecznego i nieskutecznego komunikowania w środowisku międzykulturowym, oraz odwołania do teorii rozwoju wrażliwości kulturowej Milтона J. Bennetta).

Przedmiotem podjętych badań są *kompetencje do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej*. W oparciu o literaturę przedmiotu wyodrębniono cztery elementy składowe kompetencji do komunikacji międzykulturowej: gotowość do nawiązywania kontaktu i relacji interpersonalnych z osobami odmiennymi kulturowo; wrażliwość na odmienność kulturową osób korzystających z pomocy społecznej; wiedzę badanych na temat różnych kultur obejmującą znaczące dla tych kultur symbole oraz samoocenę badanych własnej postawy wobec odmienności kulturowej klientów i jej wpływu na relacje pomocowe w obszarze *pracy socjalnej*.

Głównym celem badań było uzyskanie danych na temat kompetencji pracowników socjalnych do komunikacji międzykulturowej w pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo oraz identyfikacja ewentualnej luki kompetencyjnej w tym zakresie. Badania miały także cel praktyczny, jakim było określenie potrzeb edukacyjnych pracowników socjalnych w obszarze rozwijania i doskonalenia kompetencji do komunikacji międzykulturowej.

W badaniach kompetencji do komunikacji międzykulturowej osób realizujących zadania w obszarze pracy socjalnej zastosowano triangulację metod badawczych, wykorzystując zarówno metody ilościowe (sondaż diagnostyczny, metoda ilościowa analizy

¹E. Kantowicz, *Pedagogika (w) pracy socjalnej*, Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2013, s. 51.

dokumentów) jak i metody jakościowe (otwarty wywiad pogłębiony, jakościowa analiza dokumentów). Do diagnozy kompetencji wykorzystano narzędzia opracowane w Katedrze Edukacji Międzykulturowej Uniwersytetu w Białymstoku, zmodyfikowane i zaadaptowane przez autorkę dysertacji na potrzeby badań własnych.

Badania zostały przeprowadzone na terenie województwa podlaskiego wśród pracowników socjalnych zatrudnionych w ośrodkach pomocy społecznej i powiatowych centrów pomocy rodzinie zlokalizowanych w wybranych powiatach homogenicznych i zróżnicowanych kulturowo oraz w ośrodkach, gdzie na terenie działania instytucji pomocy społecznej jest (lub był) zlokalizowany ośrodek dla cudzoziemców. W badaniach wzięła udział także kadra zarządzająca tymi jednostkami organizacyjnymi pomocy społecznej. Zastosowano celowy dobór próby badawczej.

Wyniki przeprowadzonych badań uprawniają to stwierdzenia, że osoby realizujące zadania w obszarze pracy socjalnej prezentują stosunkowo niski poziom kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Świadomość pracowników socjalnych roli, jaką odgrywa kultura w profesjonalnych relacjach pomocowych, jest niewielka. Praktyką dość powszechną w obszarze pracy socjalnej, szczególnie w zakresie komunikacji i metodyki pracy, wydaje się być ignorowanie problemu zróżnicowania kulturowego osób wspomaganych, ograniczanie pojmowania odmienności tylko do kwestii językowych, religijnych, narodowych czy etnicznych.

Wyniki badań wskazują na brak profesjonalnego przygotowania kadr pomocy społecznej do pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo. Główne źródła wiedzy i budowania przez pracowników warsztatu pracy socjalnej w odniesieniu do tej grupy klientów stanowią własne doświadczenia pracowników socjalnych, media i „koleżeńska superwizja” (wymiana doświadczeń). Rola uczelni, szkoły czy instytucji odpowiedzialnych za prowadzenie doskonalenia zawodowego kadr pomocy społecznej jawi się w świetle przeprowadzonych badań jako marginalna. Pracownicy socjalni pozostawieni są sami sobie w tej dziedzinie. Liczne szkolenia, warsztaty z zakresu np. pracy z trudnym klientem, pracy z rodziną, czy reagowania na przemoc w rodzinie nie uwzględniają tej problematyki, są pozbawione tego pierwiastka. Ogromna odpowiedzialność za odpowiednie przygotowanie i kształtowanie profesjonalnej postawy osób do realizacji zadań zawodowych w obszarze pracy socjalnej z osobami odmiennymi kulturowo spoczywa na uczelniach i kolegiach kształcących przyszłych pracowników socjalnych, które samodzielnie decydują o efektach kształcenia na kierunku praca socjalna.

Magdalena Bandocha

Małgorzata Bandach

.....
Name and surname of a doctoral student

SUMMARY OF THE DOCTORAL THESIS

TITLE:

Intercultural communication competences of individuals realizing tasks in the area of social work

The doctoral thesis written under the supervision of
dr hab. Mirosław Sobecki prof. of Białystok University
and co-supervisor dr Tomasz Sosnowski

The doctoral thesis: **field of study: social sciences, scientific discipline: pedagogy**

Key words: **competences, intercultural communication, social work**

The subject of the doctoral thesis is devoted to intercultural communication competences of individuals, realizing professional tasks in the area of social aid in social aid centres and county family support centres. The social work as a form of social aid and professional activity of social workers is first and foremost understood as an environmental pedagogical activity, as an educational activity which is aimed at 'a change' and is realized in the environment of the supported person. Therefore, it should take into consideration the identity of the client and the consequences of cultural diversification of peoples' behaviour in the context of supporting practices. It requires adequate qualifications and competences, including intercultural communication competences, from social aid personnel and, in particular, social workers. The ability to communicate efficiently is one of the most important elements of professional competences of social workers. The recognition of the social situation of the person who needs support, the actions taken and the outcome of the support are dependent on the process of effective communication between the social worker and the client. Intercultural communication competences in social work as a part of professional competences of social workers have not been the subject of interest of the researchers in Poland so far.

The current research has taken a perspective of social pedagogy, which constitutes the area of scientific reflection on social work as a socio-pedagogical activity, “a metatheory of social work of a kind”.¹ Another perspective of an equal importance for the present thesis is the perspective of work pedagogy and andragogy, as they both are focused on the research and analyses of professional competences of individuals realizing tasks in the area of social work, including issues of formal education of social workers, their professional advancement and lifelong learning.

The role and importance of education and communication in social aid and intercultural communication as well as cultural aspects of social work are the key issues of the present research. The theoretical foundations of the research on the intercultural communication competences of individuals realizing tasks in the area of social work include references to the theory of multiculturalism in social work (Wolf R. Leenen, Andreas Groß, Harald Grosch, Doman Lum, Peter McLaren, Purnima Sundar). Alexander Thomas’ theory of the development of intercultural competence and George A. Borden’s theory of cultural orientation, which explains variables of efficient and inefficient ways of communication in the intercultural environment as well as Milton J. Bennett’s theory of the development of cultural sensitivity have also been referred to in it.

The present research is concentrated on the intercultural communication competences of individuals realizing tasks in the area of social work. Having analyzed the source literature on the subject, the author of the thesis distinguishes four elements, which constitute intercultural communication competences: readiness of those who participated in the research to establish contact and interpersonal relations with culturally diverse people; sensitivity to cultural difference of the people who require social aid; knowledge of different cultures, which comprises meaningful symbols of those cultures and, finally, self-assessment of the workers’ attitudes to cultural differences of the clients as well as influence of those attitudes on the supporting relations in the area of social work.

The main aim of the research was obtaining the data on intercultural communication competences of the social workers with culturally diverse people and identification of a possible gap in this area. There was also a practical aim to determine educational needs of social workers in the areas of development and perfection of their intercultural communication competences.

¹E. Kantowicz, *Pedagogika (w) pracy socjalnej*. Wydawnictwo Uniwersytetu Warmińsko-Mazurskiego w Olsztynie, Olsztyn 2013, s. 51.

The triangulation of methods has been used in the research on the intercultural communication competences of the individuals realizing tasks in the area of social work. It involved both quantitative (a diagnostic survey and quantitative method of document analysis) and qualitative methods (an open-ended in-depth interview and qualitative document analysis). The tools for diagnosing the competences of the social workers, developed by the Department of Intercultural Education of Bialystok University, have been modified and adapted by the author of the dissertation for the purpose of her own research. The research has been carried out in Podlaskie Voivodeship among the social workers employed by the social aid centres and county family support centres located in the specially selected both homogenous and culturally diversified counties, where in the area of activity of the social aid institution there is or was a refugee centre for the foreigners. The managerial staff of the social aid centres have also taken part in the research. A non-probability research sampling has been used.

The outcome of the research allows for the statement that individuals realizing tasks in the area of social work present a relatively low level of intercultural communication competences. The awareness of the workers of the social roles, which may be played by culture in professional support relations, is quite low. Ignoring the problem of cultural diversification of the people who require support and restraining its understanding just to linguistic, religious, national or ethnical issues seems common practice in the area of social work, especially in terms of communication and methods of work.

The results of the research show the lack of proper professional preparation of social workers to work with culturally different people. The main sources of knowledge and extension of practical experience of social workers in reference to this group of clients is their personal experience, media and 'colleague supervision' (exchange of professional experience). In the light of the research which has been carried out, the role of schools, universities or institutions responsible for the professional advancement of social aid personnel is shown as marginal. Social workers have been left to their own in this respect. Numerous trainings and workshops on, for example, work with a difficult client, work with the family or reaction to violence in the family do not cover these issues; they simply exclude them. The huge responsibility for the proper preparation of the personnel and development of their professional attitudes to realization of their professional tasks in the area of social work with culturally different people is placed on universities and colleges educating future social workers, which independently decide on the learning effects at the faculties of social work.

Montyomela Banderer