

Kompetencia-fogalom használata és az interkulturális párbeszéd gyakorlata a szociális területen¹

SZOMBATHELYI SZILVIA

I. A kompetencia-fogalom használata a szociális területen²

A kompetencia legáltalánosabban egy szituációban való eljárási jogot vagy reakálási képességet jelent. Eredetileg a jogtudomány, a biológia és a pszichológia területén volt használatos, később átkerült más tudományok (szociológia, pedagógia, ergonómia) szakmai zsargonjába is. A nyolcvanas évek közepétől a stratégiai menedzsment, majd a humán erőforrás gazdálkodás átvette és kibővítette a jelentését. A menedzsmenttanokban a munkatársak szaktudását, emberi kvalitásait, elkötelezettségüket a vállalkozások (szolgáltatások³) meghatározó erőforrásainak tartják. Ezek a kompetenciák eredményezik az egyedi arculatot és döntik el jelentős mértékben a vállalat fejlődési lehetőségeit. Mivel a munkatársak képességeiknek csak egy részét tárják fel és használják ki, a menedzsment számára a kihívást az erőforrások összességének a feltérképezése, optimalizálása és mobilizálása jelenti. Ez motiválta, hogy újragondolják a munkatevékenység megvalósítását, integrálva a különböző társadalomtudományokban széttagoltan meglévő koncepciókat. A legfontosabb témakörök: a szakmai tudás alkotóelemei, a kompetenciák menedzselése, a szolgáltatások, vállalkozások adaptációja új piaci környezetbe, az interkulturalitás, a tanulási folyamatok vizsgálata. Eredetüket tekintve a kompetenciákat általában három dimenzióba sorolják, így különítve el a képzések útján megszerzett tudást a munkavégzés (tapasztalat) során elsajátítottól valamint a harmadik csoportot alkotó képességektől és attitűdöktől. Egy másik logika szerint beszélhetünk egyéni vagy szervezeti kompetenciákról. Az első esetben az egyes munkaszituációkon keresztül vizsgáljuk meg a munkatevékenységet végző hozzáértését vagy a szakmai fejlődését. A szervezeti kompetenciák a vállalatra jellemző, az egyéni teljesítményekből és képességekből születő hozzáadott értéket jelenítik meg.

¹ Jelen írás a „Jó képzettséget és jó munkát minden gyermeknek, mire felnő!” c. Támop-5.4.4-09/2-c-2009-0005 számú projekt keretében készült háttér tanulmányként a DE Szociálpolitika MA Gyermek- és ifjúságpolitika szakirányának *Intenzív családmegtartó támogatások* kurzushoz.

² A szociális területen alkalmazandó kompetenciák természetesen a gyermekvédelmi és gyermekjóléti területre is érvényesek.

³ A „vállalkozás” kifejezés behelyettesíthető „szolgáltatással”.

Szakmai tudás a kompetenciákon keresztül

A szakmai tudás fogalma a kompetenciák hármass felosztásán (elméleti tudás, gyakorlati tudás, emberi kvalitások) alapul. Az elméleti tudás azt jelenti, hogy az egyén tudja, az adott tevékenységnél ki, mit, miért csinál, el tudja helyezni magát és a többi résztvevőt a munkafolyamatban, képes koherens módon leírni az elvégzendő feladatokat. Például el tudja mondani, hogy mi jellemző a függőséggel küzdőkre, hogy hogyan épül fel a gyermekvédelem rendszere vagy milyen jogszabályok vonatkoznak egyes lévő kismamákra.

A gyakorlati tudás vagy gyakorlat foglalja magába a technológia/technika, vagyis a tevékenység kivitelezésének ismeretét. Ide tartozik továbbá a sikeres megvalósítás feltételeinek a tudatossá válása, mint például az adott szakmán és az adott szervezeten belüli szokások, szabályok alkalmazása. Megléte azt mutatja, hogy az egyén képes elvégezni a kijelölt szakmai feladatot, például meg tud szervezni egy szakmai találkozót, tudja kezelni a kliensek érzelmi megnyilvánulásait, ki tudja tölteni a megfelelő dokumentációt, felismeri a szenvedélybetegségekre utaló jeleket.

Az attitűd jelenti a legszemélyesebb dimenziót, hiszen az egyén kvalitásait, a magatartást, az identitást, a motivációkat írja le. Ide tartozik például az alkalmazkodóképesség, a stressz tűrés vagy a nyitottság. Az attitűd, a viselkedési normák a környezettel való interakciókon keresztül integrálódnak, ezt hívjuk szocializációnak. Ezek a kompetenciák kizárólag az egyénből kiindulva nem érthetők meg és nem tárhatók fel, hiszen jelentős részük pontosan a körülötte lévő kultúrából ered és csak annak alapján működik.

A legtöbb munkahelyen a különböző szintű együttműködés vezet a munkafeladatok ellátásához, és a végeredmény (például egy szolgáltatás megítélése) nem írható le az egyéni teljesítmények összegzésével. A kollektív kompetenciák a csoportkohézióról szólnak: egy adott munkaközösség hogyan képes kooperálni, ki, miben járul hozzá a közös teljesítményhez. Logikáját tekintve eltér az egyéni munkavégzéstől, és speciális kompetenciákat fejleszt ki, a legszélesebb értelemben segíti a kommunikációs készségeket, a tárgyalási technikákat, továbbá formálja a közösségi identitást.

A kollektív kompetenciák három fontosabb csoportba sorolhatóak:

- Technikai készségek: például a szakmai összejövetelek lebonyolítása, animáció, informatikai eszközök használata

- Együttműködés: problémakörök közös elemzése, megoldások közös megtalálása, közös produktum létrehozása, a rendelkezésre álló erőforrások elosztása (ki, miben jó), konfliktuskezelés
- Csoportként való reprezentáció, mind kifelé, mind befelé: közös megjelenés, közös felelőség vállalás

Az üzleti vállalkozások állandó versenyhelyzet közepette léteznek, ahol a nem megfelelő hatékonyságú együttműködés, az erőforrások optimálistól eltérő kihasználása általában súlyos következményekkel jár. Folyamatosan figyelniük kell az őket körbevevő környezetre: a versenytársaikra, a partnereikre, a vásárlóikra. A szociális szolgáltatások jellegüknél fogva általában más logikát követnek, a viselkedésüket erősen meghatározza a szabályozási (politikai) környezet, a működésük nem a közönségüktől vagy az általuk teljesített munka színvonalától függ kizárólag, az adaptációs képességüket nem feltétlen a „fogyasztóik” felé, hanem a szabályozási környezetük és a fenntartóik felé kell bizonyítaniuk. Nem ugyanazok tehát a kollektív kompetenciák kialakulásának és fejlődésének a feltételei. Ugyanakkor a szociális szakmák gyakorlatában is fontos helyet foglal el a szervezeten belüli csapatmunka, és a különböző társszakmák képviselői – és így különböző szakmai kultúrák, látásmódok – közötti együttműködés.

Szakmai tudás elsajátítása

Az iskolában vagy könyvekből megszerzett elméleti tudás és a tapasztalati tudás nemcsak eredetükben, hanem az elsajátítási folyamatban is különböznek. A munkavégzés során felhalmozott tapasztalat, megszerzett képességek, kompetenciák komplexebb módon és mélyebben integrálódnak a már meglévő ismeretekbe és beazonosításuk, valamint megváltoztatásuk is nehezebb.

A tapasztalati úton történő tanulás röviden négy fázisból áll: kezdődik a megfigyeléssel, majd folytatódik az ebből származó adatok megszűrésével, összerendezésével, értelmezésével és így információvá alakításával, utána következik az információ megvizsgálása a korábban tanultakhoz képest, és amennyiben azzal koherens, akkor a beillesztése a meglévő tudáskészletbe.

A szervezeti kultúrához hozzátartozik, hogy hogyan történik a begyűjtött információk és élmények értelmezése, integrálása a már meglévő ismeretekbe, átalakítása tapasztalattá, és hogyan történik ezek kapcsolása a környezethez. Sokszor a gyakorlathoz való hozzáférése tárja fel ezt a

folyamatot. A szakmai érettség bizonyítása a saját szakmai gyakorlat bemutatása: szavakba önteni a mindennapi munkatevékenységet, szisztematikusan végigmondani, és közben értelmezni az egyes lépéseket. A nehézséget az jelenti, hogy egyrészt kívül kell helyezkedni a cselekvő posztjáról és narrátorként kell leírni a megélt helyzetet. Másodszor fel kell ismerni és el kell tudni különíteni a tevékenység egyes elemeit, feltételeit, a szereplőket. Ez a dekonstrukció lehetővé teszi a kompetenciák azonosítását.

Általában egy munkatevékenység ellátásán keresztül a három dimenzió egymással párhuzamosan fejlődik. Az elméleti tudás egy rendszerezett ismeretanyagot jelent, amelyet folyamatosan bővíthetünk, de ez a bővítés általában csak addig a pontig terjed, ameddig az összhangban van a saját tapasztalatunkkal. Vagyis a gyakorlatból szerzett tudás erősen befolyásolja és átértelmezheti az elméleti tudást. A két forrás közötti kapcsolat irányítása – tehát, hogy hogyan épül be a gyakorlati tudás a már megszerzett elméleti tudás keretei közé, illetve fordítva, az elméleti tudás hogyan magyarázza a tapasztalatot – mutatja a reflexív gondolkodást az elvégzett munkáról. Ha a tapasztalati tudás egyik jellemzője, hogy felülírja az explicit ismertanyagot, a szakértői hozzáállás ennek a megfordítását jelenti, amikor a szakértő az egyedi és konkrét tapasztalatokat be tudja illeszteni egy elméleti keretbe, el tudja analitikusan magyarázni a munkatevékenységét és képes alternatív megoldások bemutatására, valamint vizsgálatára. A gyakorlat során a konkrét szakmai feladatokon kívül azonban sokkal szélesebb információátadás történik, hiszen a megfigyelő szembetalálkozik a többi munkatárs személyes attitűdjével, a szakmai identitással, vagy éppen a munkahelyre jellemző szervezeti identitással, speciális szokásokkal. Ezeknek a tapasztalatoknak az elkülönítése nem magától értetődő folyamat, és erősen befolyásolja a szakmáról kialakított percepciót, valamint a szakmai kompetenciák fejlődését.

A tanulási folyamat nem lehet teljes a környezet normarendszerének megértése és ahhoz való adaptáció nélkül: melyek a tegeződés/magázódás szabályai, melyek az információátadás szabályai, milyen elvárások vannak a munkatempóval kapcsolatosan, stb. Az elsajátítás mértéke egyrészt függ az egyén kognitív képességeitől, attól hogy mennyire képes odafigyelni a munkatársaira, hogyan értelmezi a környezetét. Másrészt függ az átadás „minőségétől”, attól, hogy mennyiben tudatosan alakítjuk ezeket a szabályokat, és mennyire figyelünk az átadásukkor, hiszen a betanulás első időszakában inkább az utánzás jellemző, mint a tudatos munkavégzés.

A kompetenciák átfordulhatnak negatív irányba is, amennyiben a rögzült attitűdök, bejáratott megoldások, rutinok nem engedik meg a kreatív gondolkodást, túlzottan leegyszerűsítik a feladatokat, leszűkítik a megoldások alternatív útjait, így gátat szabnak a fejlődésnek és az új feltételekhez való adaptálódásnak, blokkolják a krízis-szituációk megoldását. A gyakorlatban sokszor nehézségekbe ütközik beazonosítani a negatív tendenciákat, megérteni, hogy mikor szükséges, „elfelejteni” a rutint, ösztönözni az újratanulási szándékot. Az egyik klasszikussá vált definíció szerint a kompetencia *„stabil együttese az ismereteknek, a gyakorlati tudásnak, a magatartásformáknak, elfogadott eljárási módoknak és érveléstechnikáknak, amelyeket egy új tevékenység esetén mozgósíthatunk.”*⁴ Tehát adott egy cselekvési eszköztár, amely lehetővé teszi ismeretlen helyzetben való reagálást. Az ismeretlen szituációt gyakran krízisként definiálják: ilyenkor nincs idő új ismeretek megszerzésére, adaptálni kell a már meglévő tudást. Szembeállítva a rutinnal, általában a krízis-szituációk megoldása jelent bizonyítékot a szakmai felkészültségre: a reagálás sebessége és a reagálás minősége, az innováció mértéke és a helyzet kontrol alatt tartása.

Kompetenciák a szociális területen: miért érdemes foglalkozni velük?

A közvélemény - és időnként a szakma képviselői - számára nehézséget jelent pontosan meghatározni, hogy miből áll a szociális munka. A kompetencia-alapú megközelítés lehetővé teszi a gyakorlat szisztematikus végiggondolását különböző szinteken: milyen tipikus szakmai szituációk léteznek, melyek és miből állnak a szakmai feladatok, melyek a kiegészítő tevékenységek egy munkakörön belül, milyen tudásra, milyen képességekre, milyen attitűdre van szükség ahhoz, hogy megfelelően el tudjuk látni az adott munkakört. Ebben a rendszerben a munkavégzés realitásából, a gyakorlati elvárásokból kiindulva történik a képzési rendszer kialakítása is: az alapképzéstől kezdve a kiegészítő képzésekig. Ahogy említettük korábban, a kompetenciák kérdése a vállalatok alkalmazkodó képességével kapcsolatosan merült fel. Igaz ez a szociális szolgáltatásokra is: nem ugyanolyan kompetenciákkal kell egy szociális szolgáltatásnak rendelkeznie a fővárosban, mint egy faluban, függetlenül attól, hogy mindegyik ellátásához szükséges egy szakmai tudás. A szolgáltatások tevékenységének lebontása megmutatja, hogy milyen egyéb területekre vonatkozó ismereteket (pl.: gazdálkodási, pedagógiai, jogi, pszichológiai, stb.) feltételez a tevékenység megfelelő minőségben történő ellátása. Ez egyben felértékeli a munkaerőt is és hozzájárul a szakmai

⁴ M. de Montmollin, L'intelligence de la tâche, Lang 1986

mobilitáshoz, mivel könnyebben átláthatóvá és értékelhetővé válnak az egyéni szakmai fejlődés irányvonalai.

Az elmélet és a gyakorlat viszonya minden munkatevékenységnél megjelenik. A szociális szakmák esetében a gyakorlat felértékelése különösen jellemző, részét képezve a szakmai identitásnak. Annak eldöntése, hogy mikor nevezhető kompetensnek egy szociális munkás, ebben mekkora szerepe van a végzettségnek és a terepen szerzett tapasztalatnak, nagyon érzékeny szakmapolitikai kérdés. A kompetenciák alapján készült módszertani ajánlások egyaránt érdekében állnak a munkaadóknak és a munkavállalóknak. A munkaadók szempontjából fontos, hogy az egyes képzésekről kikerülő szakemberek minél rövidebb idő alatt teljes értékű munkatárssá váljanak, képesek legyenek önállóan dolgozni. De legalább ilyen lényeges munkaadói érdek, hogy a frissen végzett hallgatókon keresztül biztosított legyen az új ismeretek folyamatos áramlása, ezen keresztül a szakmai közeg tudásának megújulása.

A kompetenciák rendszere elősegíti egy egységes nyelvezet kialakítását és könnyíti a társszakmákkal történő együttműködést. Továbbá ezzel hozzájárul a szakmai munkával való szembenézéshez, ami a társadalmi és a szakmai legitimáció alapját jelenti.

Kritikák a kompetencia-elméletek szociális területen való használatával kapcsolatban

Az első és legelterjedtebb kritika a szakma instrumentalizálása. A feladatok és a kompetenciák részletes leírása és ezek folyamatos számonkérése feldarabolja a szakmai tevékenységet, és megnehezíti a teljesítmény globális szemléletét. A felsorolások checklistekké egyszerűsítik a szakmai teljesítményt mind a saját munka értékelésével kapcsolatosan, mind a klienssel szemben, így kiüresíthetik az esetkezelést, felszínes rutinná válnak.

A második kritika az evaluációs kultúra elterjedéséhez kapcsolódik, és a hatékonyság-vizsgálatok és a kompetencia-vizsgálatok közötti határok összemosódását emeli ki. A teljesítmény mindkét koncepcióban központi helyet foglal el, mindkettő vizsgálja a munkavégzés feltételeit, körülményeit és az elvárható eredményeket. Az alapvető különbség, hogy a kompetencia-vizsgálatok kihangsúlyozzák a szubjektivitást, a munkavégző szakmai fejlődését, valamint annak megértését, hogy a munkatevékenységbe integrálódik az egyén saját értékrendszere, az őt körbevevő kulturális-szociális miliő.

Példák a kompetenciák használatára

A francia szociális gyakorlatban legalább négy különböző irányban használjuk a kompetencia-fogalmát. Az első a szolgáltatás szakmai teljesítményének értékelése, itt a kollektív kompetenciákról beszélünk. A második a szociális munkásokkal szembeni szakmai elvárások és a szakmai minősítések tartalmának meghatározása, ami az egyéni kompetenciákhoz kapcsolódik. A harmadik terület a kliensekkel való szakmai munkát írja le, segítséget nyújt az esetek leírásánál, definiálja az intervenció céljait. A kompetencia negyedik használata jogi értelemben történik, és a szociális ellátások hierarchiáját fejezi ki.

Ez a megközelítés annyira elterjedt, hogy gyakorlatilag minden szaktudással kapcsolatos területen ennek alapján tájékozódunk. A megszerzhető kompetenciákon keresztül hirdetik meg a képzéseket, prezentálják a diplomákat. Az álláshirdetésekből a munkáltatók ezeken keresztül fogalmazzák meg az elvárásaikat és az önéletrajzok szintén ezek alapján mutatják be a szakmai tapasztalatokat. Példaként álljon itt Lorraine regionális kormányzatának (mint a regionális szociális intézményi struktúra felelőse, így munkaadó) honlapján található leírás arról, hogy mit várnak el egy szociális asszisztentstől, ami a szociális munkás pozíciója a magyar rendszerben:

„Alapvető szakmai kompetenciák:

- Fel tudja mérni a nehézségekkel küzdő személyek szükségleteit és képes legyen a megfelelő segítség kidolgozására
- A szociális szolgáltatás feladatait összhangba tudja hozni az intézményi környezettel
- Tudja alkalmazni a szociális intervenció módszereit
- Tudjon együttműködni a jelzőrendszerrel, a partner intézményekkel
- Tudjon szakmai beszámolót és adminisztratív feljegyzéseket (jegyzőkönyveket, hivatalos dokumentációt) írni
- Képes legyen értelmezni és elemezni a szociális szituációkat
- Tudjon csapatban dolgozni

Esetenként szükséges kompetenciák:

- Társadalomtudományi ismeretek
- Jogi és gazdasági ismeretek
- Idegennyelvtudás

A munkavégzés során elvárt attitűdök:

Kapcsolatépítés és autonómia

Ez az igen elnőiesedett szakma (95% nő) az emberi kapcsolatokon alapul. A törékeny helyzetben lévő emberekkel szemben a szociális asszisztens kiállása alapvető követelmény. Ki kell tudnia építeni egy bizalmon alapuló kapcsolatot, ugyanakkor képesnek kell lennie távolságot tartani. A szociális asszistenstől elvárjuk, hogy autonóm módon dolgozzon, miközben beilleszkedik és kiegészíti a szakmai csapatot. Mivel párhuzamosan több kérést kell kielégítsen, ezért elvárás, hogy jól tudjon gazdálkodni az idejével.

Szakmai érettség és kiegyensúlyozott személyiség

A kilátástalan helyzetekkel való rendszeres szembenézés szakmai érettséget és kiegyensúlyozott személyiséget követel. A nehéz esetek követése, időnként hosszú időn keresztül, türelmet és optimizmust kíván. Ezenkívül rendelkeznie kell meggyőzőerővel, amellyel támogatja a klienst az intervenció végig vitelében. Mivel nagyon sok feladattal találkozik, el kell fogadnia, hogy nem lesz képes minden kérést kielégíteni. Elvárás továbbá, hogy képes legyen kezelni az érzelmi reakciókat, az elégedetlenséget.

Diszkréció

Bármilyen nehézséggel is áll szembe a kliens, a szociális asszisztensnek ott kell lennie és segítenie kell ítélkezés nélkül. A diszkréció a szakmai titoktartás hatálya alá esik.”⁵

Szociális szakmák kompetencia-referenciája (Genf, 2001 - részlet)⁶

A második példa egy Svájcban kidolgozott módszertani ajánlás. Ez az 57 oldalas dokumentum azt a célt szolgálja, hogy a kompetenciák definiálásával iránymutatást adjon a szakmailag eredményes munkához. Ez egy mesterségesen kialakított konstrukció, egy séma: egyrészt, olyan absztrakciós szinten mozog, amely lehetővé teszi bármely szociális területen való alkalmazását. Másrészt nem ad útmutatást speciális szituációk megoldására. Harmadrészt nem szakmai minimumnak készült, nem akarja uniformizálni a gyakorlatokat, az egyes szervezetek saját maguk töltik meg konkrét tartalommal: „*ez nem jelenti a legkisebb közös többszöröst a szociális szakmai területeken, hanem ennek az ellenkezője: a legszélesebben mutatja be a fejlesztendő kompetenciákat, hogy megoldhatóak legyenek a legkülönbözőbb szakmai feladatok, figyelembe véve, hogy minden egyes hely rendelkezik saját gyakorlattal és saját identitással.*” Szakmapolitikai szinten a kompetencia alapú gondolkodás, ahogy ebben a tanulmányban ez többször előkerült, kihangsúlyozza a belső és a külső környezet determináló

⁵ http://www.sanitairesocial-lorraine.fr/index.php?option=com_content&task=view&id=326

⁶ http://www.socialinfo.ch/textes/20011128_competences.pdf

hatásait, és ideális megoldások helyett a kereteket rögzíti. Az előbbi idézet azt is magába foglalja, hogy az egyes szolgáltatások saját maguk választják ki, hogy – a céljaiknak megfelelően – mit építenek be a szakmai munkájukba.

A dokumentum részletesen lebontja a szakmai feladatokat 6 kompetencia-területre. A kompetencia-területek funkciókra tagolódnak, megadva a tevékenység kereteit. A funkciókon belül részletesen felsorolja az egyes tevékenységeket, definiálja céljaikat, bemutatja az elvárt szakmai teljesítményt. Ezt követően megadja a tevékenységi kör célját, az ellátásához szükséges képességeket és ismeretanyagot.

1. számú táblázat: Kompetencia területek és a hozzárendelt funkciók

<i>Kompetencia területek</i>	<i>Hozzárendelt funkciók</i>
A környezet értelmezése annak globalitásában és komplexitásában, kapcsolattartás az intézményi hálózattal	<ul style="list-style-type: none"> • Funkció 1: hálózatépítés és kapcsolattartás a partner intézményekkel valamint kapcsolattartás a külső környezettel • Funkció 2: együttműködés a törvényileg előírt szervezeti környezettel • Funkció 3: együttműködés a szociálpolitikai intézményhálózattal • Funkció 4: preventív akciók működtetése
Kliens szituációjának elemzése, az esetkezelés hipotéziseinek kidolgozása és az intervenciós terv megvitatása	<ul style="list-style-type: none"> • Funkció 5: a kliensek fogadása és a problémáik beazonosítása • Funkció 6: a kliens szükségleteinek elemzése • Funkció 7: a szociális intervenciós projekt kidolgozása és a klienssel történő megvitatása
Esetkezelés a kliens helyzetének globális szemlélete alapján	<ul style="list-style-type: none"> • Funkció 8: esetgondozás elindítása a szociális intervenciós projekt alapján • Funkció 9: mediáció, tárgyalásos intervenció • Funkció 10: esetgondozás a szakmai deontológia alapján és az etikai elveknek megfelelően
Team szervezése és amimálása, kommunikáció	<ul style="list-style-type: none"> • Funkció 11: szervezeten belüli kommunikáció • Funkció 12: részvétel a

	csapatmunkában
A hivatás reflexív módon történő gyakorlása	<ul style="list-style-type: none"> Funkció 13: kommunikáció a külső környezet felé Funkció 14: a saját szakmai teljesítmény értékelése, szakmai kompetenciák fejlesztése
Adminisztrációs és gazdasági ügyvitel biztosítása	<ul style="list-style-type: none"> Funkció 15: a saját szakmai tevékenység dokumentációjának ellátása, követése és kontrollja

2. számú táblázat: Példa az egyes funkciókhoz kapcsolódó kompetenciák kibontására: az Funkcióval 1-vel kapcsolatos kompetenciák: külső környezettel és intézményekkel való kapcsolattartás

<i>Szakmai szituáció kontextusa (ezzel rendelkezünk a cselekvéskor)</i>	<i>Szakmai tevékenység (hogyan kell elvégezni)</i>	<i>Elérendő cél: honnan tudható, hogy a tevékenység eredményt produkált</i>	<i>Szociális szakmai tudás és kapcsolatépítési képességek</i>	<i>Mobilizálható egyéb ismeretanyag (elméleti és környezeti tudás)</i>
Partnerek rendelkezésére álló erőforrások és kööttségeik megértése	<p>1.3 Külső partnerkapcsolatok mobilizálása és fejlesztése</p> <ul style="list-style-type: none"> Partnerek kompetenciáinak beazonosítása és elismerése Hatékony kommunikáció biztosításának érdekében kapcsolatok ápolása Minden megtett lépés utánkövetése Egymás tapasztalatainak integrálása Egymás kompetencia területeinek és felelősségének a tiszteletben tartása Egymás értékrendjének megértése és tiszteletben tartása 	<p>1.3 A tevékenység pluridisciplinális logikát kíván, azért, hogy megtörténjen a rendelkezésre álló eszközök és kompetenciák kiegészítése, és így megvalósulhasson a kliensek szükségleteihez és elvárásaihoz igazodó, személyre szabott esetgondozás</p>	<ul style="list-style-type: none"> Bizalom alapú kapcsolat kialakítása Feladatok rangsorolása Elkötelezettség, vállalások teljesítése Képesnek lenni megérteni a saját munkakörülményektől eltérő környezet szabályait 	<ul style="list-style-type: none"> Partneri kapcsolatok kialakítása és fejlesztése Hálózatban történő együttműködés Együttműködés fizikai távolság mellett (táv munka eszközeinek használata) Menedzsment (koordináció, szervezés, tárgyalás, kommunikáció, követés)

II. Az interkulturális párbeszéd gyakorlata a szociális munkában

Mit jelent az interkulturalitás?

A pluralista társadalmak évtizedek óta keresik a választ arra a kérdésre, hogy hogyan lehet bevonni az országot ideiglenesen vagy tartósan lakhelyül választó bevándorlókat, az országban élő elszigetelődő kisebbségeket a befogadó ország közösségébe. Ebben a tanulmányban az interkulturális párbeszéd módszerén keresztül bemutatunk egy elemzési keretet és egy cselekvési modellt.

Az interkulturalitás gyakorlati megvalósítása angol nyelvterületen merült fel először a nyolcvanas években⁷, majd Kanadában és Franciaországban a kilencvenes években. A módszertan legalaposabban Quebecben került kidolgozásra és alkalmazásra. Az elmúlt évtized leginkább az integrációs kudarcokról és az interkulturalitás elvetéséről szólt, de a politikai irányváltás ellenére a szociális gyakorlat újra felfedezte magának az interkulturális párbeszéd lehetőségét, egyrészt mivel általa jobban le tudja írni a bevándorlókkal kapcsolatos tapasztalatait, másrészt mivel megnyitja a társadalom szükségleteihez igazodó intervenció lehetőségét. Ez a gyakorlat nem kötődik kizárólag a szociális munkához, az oktatás, a pszichológia, de a menedzsment is alkalmazza, sőt ez utóbbi, ahol a leginkább működik, hiszen a vállalatok sokkal rugalmasabban tudnak reagálni egy multikulturális környezetre.

A kultúra jelenti a társas létünk, közösségben való életünk alapját. Egy gondolkodási és cselekvési rendszert jelent, amely meghatározza a viselkedésünket. Megközelíthetjük úgy, mint egy szociális örökséget, amelyet a generációk egymásnak átadnak, amely biztosítja a csoporton belüli kohéziót (legitimálja a társas interakciókat és összeköti a csoport tagjait) és az integrációt (az értékek, a normák, a gyakorlatok átadása).

A szociális munkában az interkulturalitás több konkrét intervenció modellhez is kapcsolódik, de ezek alapjai minden esetben ugyanazok:

- Az egymással interakcióban lévő felek mind rendelkeznek egy kulturális identitással, amely az etnikai, a nemzeti, a vallási, a társadalmi, stb. csoportokhoz való tartozásból eredő tapasztalatokból áll össze. Az identitás mindenkinél egy sajátos keverék, így kizárólag egy életeseményre, egy elkötelezettségre, egy körülményre koncentrálva nem érthetjük meg a másikat.
- Az interkulturalitás nem kizárólag a másakra koncentrál, hanem elismeri a beavatkozó fél szubjektivitását. Ami fontos, az a szubjektivitás helye a köztük lezajló

⁷ Elmélet szintjén ez az elképzelés nagyon komoly hagyományokra tekint vissza a társadalomtudományokban.

interakcióban. A szociális munkásnak el kell fogadnia, hogy ő saját maga is különböző csoportok képviselője, így határozott elvek és elvárások mentén értékeli a másik helyzetét. A intervenció „előítélet mentes” álláspontja tehát csak úgy érhető el, ha a segítőnek előbb sikerül elfogadnia és meghaladnia saját szubjektivitását, és a két fél kölcsönösen tisztázza a szituációra vonatkozó saját értelmezési keretét.

- Az interkulturalitás attól a pillanattól létezik, amikor két ember interakcióba lép egymással. A kettőjük között *párbeszéd* zajlik, tehát a kapcsolat nem alá-fölérendeltségi viszony mentén rendeződik, és a sikeres munkának feltétele, hogy, megfogalmazzák kölcsönösen, hogy milyen eredményeket várnak a beavatkozástól.

Az interkulturális munka egyik legfontosabb állomása a kölcsönös reflexivitás kialakítása. A szociális munkásnak meg kell értenie, hogy az általa kínált megoldási lehetőségek egy közösségi logika eredményei, a kliens részéről történő elutasítás eredhet akár ennek a mögöttes kontextusnak a meg nem értéséből, vagy adódhat abból, hogy a javaslatokat nem tudja beilleszteni a saját közösségének az értékrendjébe. Az értelmezési keretek megvilágításán keresztül így a szociális intervenciónak segítenie kell a reflexivitás kialakítását a klienseknél is. Mindez összefügg azzal, hogy a szociális munkás milyen szerepmodellt választ magának: védekező, interpretáló, vagy facilitátori pozícióba helyezkedik.

A reflexivitás kialakítása elengedhetetlen feltétele a beilleszkedésnek, hiszen a befogadó ország működésének megértése nem lehetséges a saját közösségtől és kultúrától való részleges eltávolodás nélkül. Ugyanakkor ez nem jelenti az identitás, a meglévő kötelek feladásának követelményét, hanem ez inkább a kultúra állandóan változó, módosuló jellegének a kihangsúlyozása. Az intervenció szempontjából ennek a folyamatnak a tudatosítása és elmagyarázása kulcsfontosságú, csakúgy, mint annak az elfogadása, hogy ez egy lassú változás. Ezen a ponton érdemes még egyszer utalni arra a tényre, hogy az interkulturális intervenció párbeszédre alapul, arra a dinamikára, amely mindkét fél számára biztosítja érveinek meghallgatását és megértését, továbbá, hogy a dialógus mindig morálisan egyenlő felek között történik, így kedvezőbb környezetet teremt a konszenzusra vagy szükség esetén, a kompromisszumra.

A segítőkapcsolatban alkalmazható szisztematikus információgyűjtése Edgar Morin ún. komplex gondolkodásról alkotott elméletén alapul. A tézis azt fejt ki, hogy a tradicionális gondolkodásmód a tudást feldarabolja a diszciplínákra, így az ismeret törvényszerűen leszűkül és részekre esik szét. Ahhoz, hogy egy probléma látható legyen a maga

globalitásában, szükséges újra összekapcsolni a széttagolt ismereteket, de ehhez különböző szinteken kell megértenünk magát a problémát. Ez a megközelítése nehezen átlátható összefüggéseket eredményez, egyre bonyolultabbá téve a probléma definiálását. A gyakorlatban (és a természetes problémakezelésben is) nehéz feladat a globális szemlélet és a komplexitás követelményének betartása, annak összeegyeztetése a hatékony és gyors segítséggel, az intézményi és a kliensi elvárásokkal. Egyéb módszertani problémák is felmerülnek: melyik ponton válik „megfelelően” komplexé az esetleírás, vagy hogyan érhető el, hogy a másik kulturális megértésében helyesesen súlyozzunk?

Interkulturális párbeszéd a gyakorlatban

Az interkulturális kompetencia azt jelenti, hogy multikulturális környezetben (legyen bármilyen eredete a kulturális különbségeknek) képesek vagyunk eredményesen kommunikálni, megérteni a másik álláspontját, előrelépni a megoldandó helyzetben, és mindezt a tolerancia elveinek megfelelően cselekedjük. Három szakaszra bonthatjuk ezt a folyamatot: az első a szociális munkás saját referencia-keretének és filtereinek a beazonosítása, a második ugyanezeknek a mezőknek a feltárása a kliens oldaláról, a harmadik pedig a tárgyalási / mediációs szakasz. Ez a három szakasz nem lineáris, hanem a szituáció komplexitásától függően, keresztezi egymást.

Az első lépés tehát a szociális munkás saját pozíciójának a tisztázása. Ennek az a célja, hogy megértse a saját identitását, saját értékrendszerének, szubjektivitásának az alapjait, tudja magát függetleníteni a klienssel kapcsolatos első benyomásaitól, képes legyen valóban egy semleges pozícióba helyezkedni a másikkal szemben. Erre a gyakran alkalmazott módszerek közül az egyik a „kulturális sokkok” összegyűjtése: melyek azok a szokások a szolgáltatás klienseinél, amelyek nehezen elfogadhatóak vagy érthetőek a szociális munkások számára, hiszen a sajátunktól eltérő szokásokat hajlamosak vagyunk automatikusan hibának tartani. Idetartozik például a különböző időszemlélet (késések), a családi szerepek, szocializáció, a szociális szolgáltatás reprezentációja, stb.

A második lépésnél az a cél, hogy lássunk a kliens szemével. Ez kezdődik a másik megfigyelésével, például, milyen szavakat használ, minek tulajdonít jelentőséget, milyen erőforrásokat lát maga körül. Ebben is a holisztikus szemléletnek kell érvényesülnie, egy egyént nem csupán egy fogalom határoz meg (pl. cigány, muzulmán, munkanélküli, családanya), hanem a sok tényező kombinációja. A szociális munkás számára a nehézséget az jelenti, hogy fel tudja-e fedni, mi, minek a következménye.

Az utolsó lépcső a tárgyalás és a mediáció. Mivel az interkulturális párbeszéd alapja, hogy a problémákat nem egy kitüntetett hatalmi pozícióból kell megoldani, ezért a humán szolgáltatásoknál a tárgyalások felé kell orientálódni, így adva választási lehetőséget egy olyan megoldásra, amely mindegyik fél számára elfogadható és érthető. J. Green antropológustól származik ennek az intervenció modellek leírása⁸. Ez egy demokratikus keretben zajló párbeszéd, amelynek fontos előfeltétele, hogy a konfliktusokat két értékrend ütközésének tekintsük, és nem a kliens külön viselkedésének. A dialógus azzal kezdődik, hogy a kliensben tudatosítjuk a probléma létezését. Fontos, hogy a probléma leírása a kliens által is megtörténjen, lehetőleg a saját anyanyelvén. Amennyiben a szituáció megkívánja, lényeges a kapcsolatfelvétel és a visszajelzés a saját közössége felé. A negyedik feltétel az intervenció értékelésének kritériumairól szóló kölcsönös megegyezés a segítő és a kliens között. Ezt az utolsó lépést Green az „empowerment” alatt említette, tehát a kliens megtanítása arra, hogy hogyan növelheti a saját életével kapcsolatosan a döntési képességét és felelősségtudatot.

Naivitás lenne természetesen azt gondolni, hogy ez az út a maga teljességében minden esetben járható. Az interkulturális párbeszéd egyik módszertani alapja a kötetlen interjúk készítése, amely összhangban áll a demokratikus társadalom felfogással és a szabad beszéd tiszteletével. Illeszkedik továbbá az egyént és az egyéniséget figyelembe vevő, valamint a kliens saját erőforrásaira támaszkodó pozíció követelményével. Ugyanakkor ez a módszer csak akkor alkalmazható sikeresen, ha a másik is érti ennek a lényegét és az üzenetét. Azok a bevándorlók, akik nem szoktak hozzá a szabad beszédhez, egy erősen kontrollált vagy hierarchizált társadalomból jönnek vagy nem természetes számukra, hogy a saját nevükben és a saját érdekükben beszéljenek, nem tudnak élni ezzel a lehetőséggel.

Az interkulturalitás megkívánja a szolgáltatáson belüli szervezeti kultúra átgondolását és sikeres megvalósítását befolyásolja a kliens elképzelése a szociális szolgáltatásról, a szociális munkás kompetenciáiról, cselekvési területéről. Az empowerment elmélete azon alapul, hogy az egyének képesek legyenek saját maguk döntést hozni az életükkel kapcsolatos kérdésekről, a szociális szolgáltatásokat tudatosan használják, mint az erőforrásaik kiegészítését és fejlesztését, de ne legyenek passzív és kiszolgáltatott aktorok.

⁸ Eredeti forrás: J. Green: Cultural Awareness in the Human Services, Englewood Cliffs (N.J.), Prentice – Hall, 1982.

A következőkben sematikusan bemutatjuk, hogy hogyan épül fel egy interkulturális intervenció problémafeltárása. A szociális munkás végiggondolja, hogy melyek azok a saját létezéséből és annak körülményeiből adódó tényezők, amelyek az ő gondolkodását akaratlanul is strukturálják, mint például középkorú, gyermekeit egyedül nevelő anyaként szerzett tapasztalatai. Utána következik azoknak a filtereknek a felállítása, amelyek irányítani fogják a probléma definiálását, idetartoznak a szakmaetikai elvek, módszertani kritériumok, szociológiai vagy pszichológiai ismeretek. Például az anya-gyermek kapcsolat hatása a gyermek fejlődésére, az intézményi elhelyezés lehetőségei, a kliens önállóságának a fontossága. A következő ugyanezeknek a feltárása a kliens oldaláról: a személyes élettörténetéből származó referenciapontok. Ezt követően a filterek, például a szociális szolgáltatásoktól elvárt segítség, a személyes szükségletek és vágyak. Ezt követi a krízist provokáló elemeknek a beazonosítása, azok a tényezők amelyek közreműködtek a probléma kialakulásában vagy amelyek nehezíthetik a megoldás megtalálását vagy a javasolt lépések kivitelezését. Ezt követi a probléma megfogalmazása mind a két oldalról, mint a helyzet felmérésének konklúziója.

3. számú táblázat: Interkulturális párbeszéd sémája

Referencia keretek (szociális munkás)	Filterek (szociális munkás)	Veszélyes területek (példák)	Filterek (kliens)	Referencia keretek (kliens)
Nem, nyelv, korosztály Vallás, családi állapot, származási hely Szociális helyzet születéskor Szociális helyzet jelenleg Szakma, foglalkoztatási státusz Szociálpolitikai kontextus: - Kolonizáló / kolonizált - Keleti/ nyugati értékrend - Többségi/kisebbségi helyzet	Szociális szolgáltatások / szociális munkás szakma reprezentációj a Reprezentáció k a menekültekkel / bevándorlókka l szemben Értékek és hitek	Szülés egy idegen országban Halálozási arányok a befogadó és a származási országban Családi szerepek A gyermekek felnöttek az eljárásba való aktív bevonásuk útján (pl. tolmácsként) Családon belüli erőszak, bántalmazás Hiányzások	Szociális szolgáltatások reprezentációja Befogadó társadalom reprezentációja Értékek és hitek	Nem, nyelv, korosztály Vallás, családi állapot, származási hely Szociális helyzet születéskor Szociális helyzet jelenleg Szakma, foglalkoztatási státusz Szociálpolitikai kontextus: - Kolonizáló / kolonizált - Keleti/ nyugati értékrend - Többségi/kisebbségi helyzet Szociálpolitikai helyzete a befogadó országban

		Instabil szocioökonómiai körülmények		
--	--	--------------------------------------	--	--

A másik különbözőként való elfogadásának akadályai

Három mechanizmus szokott a szociálpszichológia elkülöníteni, amely félrekódolja a másik mondanivalóját és a probléma értelmezését, ez az előítélet, a sztereotípa és az ethnocentrizmus. Létezik egy negyedik tényező is, de ez alapvetően különbözik a bemutatandóktól. Ez a korlátozott racionalitást jelenti, vagyis az emberi ítélőképesség azon korlátját, amely csak a rendelkezésre álló információk egy bizonyos hányadát veszi figyelembe a saját mentális képességeinek és működésének függvényében. Ezt meghatározza például a megfigyelési képesség, a kategorizálási hajlam, az általánosságra való törekvés, a képzelőerő.

Az előítéletek és a sztereotípiák

Az előítéletek - ahogy az elnevezés mutatja - előre elkészített ötleteket, gondolatokat jelenítenek meg. Meggyőző magyarázatok, amely alkalmazása esetén nincs szükség személyes reflexiókra, mivel a megfigyelt események rögtön besorolódnak egy már meglévő koncepcióba. A sztereotípiák is - az előítéletekhez hasonlóan - kulturális reprezentáción alapuló gondolati sémákat jelentenek, amelyeket akkor alkalmazunk, ha nincs egyéb kiindulási pontunk. Általánosítások, tehát nem veszik figyelembe az egyén vagy a körülmények specifikumát. A másikat besoroljuk egy csoportba (nemzetiségi, vallási, származási vagy bármilyen egyéb ismérv alapján) és „természetes” vagyis veleszületett és öröklődő tulajdonságokat feltételezünk, eltekintve a szocializáció vagy a körülmények meghatározó szerepétől.

Az előítéletek és a sztereotípiák a normális emberi működés részei, amennyiben nehezen kezeljük az ismeretlent és az ellentmondásokat, amelyek a bizonytalansághoz kötődnek. Az a szerepük, hogy kategóriákat alakítsanak ki és támpontot adjanak az ismeretlenekkel kapcsolatosan, megkönnyítik magyarázatok találását, bizonyos megfigyelések értelmezését. Ugyanakkor komoly veszélyeket is hordoznak magukban:

1. Általában egy kis részizgagságon alapulnak, azt terjesztik ki és általánosítják, így eltávolítva azt a valóságtól.
2. Annyira erősen beleágyazódnak a gondolkodásba, hogy felülírhatják a személyes tapasztalatokat is, nem módosulnak a velük ellentétes tények hatására sem.

3. Az előítéletek és a sztereotípiák nagyon fontos csoportintegrációs erővel bírnak, lényegesen hozzájárulnak a csoportidentitásokhoz, így részét képezik a szocializációnak és akár az integráció feltételévé is válnak.
4. Bár az előítéletek és a sztereotípiák lehetnek pozitívak is, de azáltal, hogy erősítik a az „egyik – másik” logikát, már önmagukban is táptalajt jelentenek az idegengyűlölet, a rasszizmus, a diszkrimináció számára.

Az etnocentrizmus

Minden emberi csoport hajlamos a saját kultúráját jobbnak, felsőbbrendűnek gondolni a többinél. Ez önmagában nem rasszizmus, hanem annak a ténynek a következménye, hogy az a kultúra, amelyikbe beleszületünk egy totális és koherens rendszert alkot számunkra. Azt mondhatjuk, hogy az etnocentrizmus érzése elengedhetetlen a kultúrák továbbélése szempontjából, de ugyanakkor megnehezíti a másik kultúrájának az elfogadását és egyenrangúként való elismerését.

Az etnocentrizmus azt is eredményezi, hogy a saját kulturális referenciáinkon keresztül látjuk és értelmezzük a másikat. Ez szintén egy természetes emberi reakció és meghaladása tudatosságot, kognitív erőfeszítést kíván. Mivel a saját kultúránk képezi a gondolkodási struktúránk alapját, ezért észrevenni sem könnyű, pedig könnyen vezet nehezen feloldható félreértésekhez, vagy akár teljes mértékben blokkolhatja a párbeszédet. Például Afrikában a lesütött szem a tiszteletet jelenti, míg Európában inkább a féltékenységet vagy az alsóbbrendűséget. Egy szituációban tehát ugyanazt a gesztust másképpen fogja dekódolni egy európai, mint egy afrikai. De idetartoznak például a szülő-gyermek vagy a nők-férfiak szerepéről, jogairól vagy az egyén-közösség viszonyáról alkotott elképzeléseink. Ezek a beidegződések könnyen vezetnek el a másik „elmaradott”, „civilizálatlan” vagy „barbár” megbélyegzéséhez. A korábban bemutatott sémában ezek jelentik a veszélyes területeket, ezek alkotják az un. kulturális sokkok alapját, hiszen ezek az értékek és az ebből származó viselkedési minták ellentétesek a többségi társadalom elvárásaival szemben, így gátolják az integrációt és elszigetelté teszik a bevándorlókat. Ez könnyen torkollik az identitások küzdelmébe (gyakran kapcsolódva a modern-archaikus / elmaradott jelzőkkel) és a fenyegető/fenyegetett dinamikájába, amiből nehéz kilépni és elkezdni egy másik felé nyitott párbeszédet.

Az interkulturalitás három új perspektívát nyit meg a kultúrával kapcsolatosan. Az első a szubjektivitás: egy kapcsolatot ír le két egyén között, akik mindketten a maguk egyediségében képviselői egy korosztálynak, egy nemnek, egy társadalmi osztálynak, egy szakmának, egy nemzetiségnek, stb. A második az interakcionizmus: kihangsúlyozza, hogy két aktor van jelen: az „én” és a „másik”, tehát a szociális munkás saját reprezentációi legalább olyan fontosak a segítség folyamatában, mint a kliensé. A harmadik a szituációhoz kötöttség: ez a kapcsolat egy bizonyos kontextusban, egy bizonyos környezetben, egy bizonyos hatalmi helyzetben történik.

Az interkulturalitás bizonyos szempontból olyan értékrenden alapul, amely megtalálható minden módszertani leírásban: a klienssel szembeni semleges pozíció és nyitottság a másik felé, a kliens számára legkedvezőbb és elfogadható megoldások keresése, stb. Mégis amennyire magától értetődő ezen elvek fontosságának az elismerése, alkalmazásuk annál nehezebb. Az interkulturalitás kontextusában való újrafelfedezésük jelentős mértékben köszönhető a szociális és egészségügyi szolgáltatások praxisát kutató szociálintropológiai tanulmányoknak, amelyek leírták a szociális munkások és a kliensek tapasztalatait, és ezen keresztül a szociális szolgáltatások reprezentációját.

A tolerancia gyakorlása önmagában nem vezet még el a másik elfogadásához. Az előítéletek, a sztereotípiák, az etnocentrizmus megakadályozza a másikkal szembeni valódi nyitottságot, így ezekkel való tudatos szembenézés és eredetük megértése nélkül nem képzelhető el egy interkulturális intervenció. Ezek a gondolati sémák az idegentől és ismeretlentől való félelemhez kapcsolódnak, és ezek felismerése és megértése úgy a segítő, mint a kliens részéről más dimenzióba viheti az intervenciót és valóban hozzájárulhat egy integrációs folyamathoz.

Irodalom

Thomas Durand: L'alchimie de la compétence, Revue française de gestion N 127/2000

Jacques Ladsous: La compétence collective institutionnelle: où il apparaît que, seule une compétence collective institutionnelle permet de répondre aux besoins personnels et différents des usagers Vie sociale, N 4/2007

Brigitte Bouquet - Christine Garcette: Assistante sociale aujourd'hui, Maloine, 2009

Jean- Yves Barreyre - Brigitte Bouquet szerk. Nouveau dictionnaire critique d'action sociale, Bayard 2006

Emmanuel Jovelin (szerk.): Le travail social face à l'interculturalité, L'Harmattan, Paris, 2002

Gisèle Legault (szerk.): L'intervention interculturelle, Editeur Gaetan Morin, Montréal, 2002

L'interculturalité en débat, Hommes & migration, Hors-série, 2008. novembre