

CULTURAL SENSITIVITY, ATTITUDES AND SKILLS FOR INTERACTION IN PENITENCIAR SYSTEM

Nelly Boiadjieva

ABSTRACT: The work in prisons in intercultural environment is a specific area for socio-pedagogical work. In the paper is made an analysis of results from an empirical study of the self esteem opinion of cultural sensitivity and attitudes of personal and helping specialists working with prisoners from minority ethnic groups focused upon the gypsies. All respondents are sure that the special education and preparing not only for pedagogical work, but for special communication in intercultural environment are necessary and indispensable. There is presentation of cultural sensitivity level about attitudes, information and professional skills and competences.

KEYWORDS: Cultural sensitivity, attitudes, pedagogical work, counseling, intercultural environment.

Спецификата на социално-педагогическата работата в среда със смесен етнокултурен състав е свързана с най-често срещаната проблематика - преодоляване на бариери, предразсъдъци и стереотипи в общуването, на противоречия, сблъсъци и противопоставяне, разрешаване и управление на конфликти, психо-социална и педагогическа работа във връзка с десоциализацията и ресоциализацията, превенцията на деструктивни прояви и рецидиви, приобщаване, интеграция и социално включване, информиране за правата и задълженията, компенсиране и корекция на модели на девиантно поведение и др. Работещите в интеркултурна среда с хора от смесен етнически състав се нуждаят от специализирана подготовка за справяне със своите вътрешни съпротиви и изграждане на етнотолерантни нагласи, подпомагане и помощ за адаптация и интеграция.

Изследването има за цел да представи резултатите от целенасочено проучване на нагласите и обобщеното мнение на работещи със излежавачи наказанията си лица в затвора - персонал в т.ч. и помагачи специалисти. Всички те са целева група - участници в проект за обучение за повишаване на професионалните умения за работа. Проучват се потребностите и нагласите на работещи в интеркултурна среда във връзка, тяхната културна сензитивност, информираност, професионална подготовка и умения за професионално взаимодействие.

Емпиричните данни са събрани чрез специално анкетно проучване и анализ на отговорите на въпросник за самооценка на културна сензитивност. Осъществено е анонимно писмено допитване на 48 въпроса и твърдения чрез избор на степен на съгласие, 9 с отговори – тип оценъчна скала и в свободна форма. Въпросите са разпределени в няколко групи, насочени към установяване на осъзнаването на културните различия и идентичност, познаването и информираността за политиките, социалните и педагогическите практики, свързани с различни културните общности, както и професионалните умения и нагласи за педагогическо взаимодействие и помощ в интеркултурна среда.

Личностно-центрираният подход в хуманистичната парадигма предполага вътрешна позитивна нагласа и емпатия, безусловно положително приемане на личността на клиента, който е другият в корекционно-възпитателната работа и подпомагащото взаимодействие. Няма съмнение, че нагласите и равнището на културна сензитивност на равнище етнотолерантност, са безусловно изискване за помагачия процес. Респондентите са участници в специализирано проектна дейност и целево обучение, работещи на различни длъжности и позиции в затвора. Резултатите от изследването дават възможност да се регистрират нагласите на изследваните по отношение на различия и да се установи равнището на културната им сензитивност. Всички участници се включват доброволно в емпиричното проучване. Те имат реален опит в

интеркултурно взаимодействие, участват активно в различни дейности за повишаване на квалификацията за работа в специфичната интеркултурна среда.

Въпросникът е попълнен от 105 човека (преобладаващо мъже) на възраст от 18 до 58 години и със стаж от 6 месеца до 30 години. Всички те са българи и не се регистрират представители на малцинства сред тях. Религиозната принадлежност на три четвърти от тях е християнска – източноправославна. Останалите около една е четвърт са отговорили, че са атеисти или не са посочили своята религия. Извадката включва участниците в проектната дейност, които имат различни длъжности, тип и равнище на образование и квалификация. Те работят в пенитенциарната сфера, свързана с интеграцията на етническите малцинства - затворници от различен произход – преди всичко роми.

Интеркултурната сензитивност (чувствителност) се изследва чрез отговори на въпросник за самооценка, апробиран и приспособен за целите на проучването (Бояджиева, 2016). Анализът е ориентиран към приложение на модела на М. Бенет (M. Bennett) за развиване на интеркултурната чувствителност, в който основно понятие е т.нар „различаване”. Според автора „то” се отнася до това как различните хора имат различни гледни точки за едно и също явление и до това, че „културите се различават една от друга по начина, по който поддържат моделите за различаване, или гледните си точки за света”.¹ Авторът определя интеркултурната чувствителност чрез степени на личностно израстване. Според модела първите три степени са етноцентрични, т.е. в тях се определя собствената култура като център на реалността. Те са първа степен на отричане до степен на сегрегация, втора степен - на защита срещу културните различия и трета – на минимизация и омаловажаването им. Следващите три степени са етнорелативни, т.е. собствената култура е преживявана в контекста на други култури, като различието не се смята за заплаха, а като предизвикателство. Задачата на етнорелативните степени е да развият нови категории за разбиране. Те са приемане, адаптация и най-високото равнище – интеграция.

Изходното теоретично предположение е, че работещите в интеркултурна среда следва да се отличават с културна сензитивност от по-висок порядък на развитие от етнорелативност, свързано с приемане на културните различия до етнотолерантност, интеркултурна чувствителност. Очаква се равнището на информираност за дължимите умения и изискванията за работа в такава среда да е средно. Предполага се, че практическите умения за взаимодействие и работа с хора от малцинствени етнокултурни групи са налице в резултата на образование, квалификация и професионален опит, но може да има вътрешни проблеми и противоречия между недостатъчно осъзнавани предразсъдъци и стереотипи на етнокултурна основа и скептицизъм към възможностите за промяна.

Социален и професионален опит за работа в интеркултурна среда

Две трети от анкетираните (65%) имат продължителен опит от съвместно съжителство, съвместно образование и професионален опит с хора от различни етноси, останалите около една трета, са отговорили, че нямат. Една четвърт от респондентите (26%) са участвали в обучение за работа в такава среда. Повечето от половината (60%) изобщо никога не са участвали , а 14% не са ориентирани и не знаят нищо за това. Въпреки, че близо две трети имат и житейски и професионален опит от работа в мултиетническа среда, се регистрира фактът, че по-малко от половината (44%) декларира желание и нагласи за такава работа. Около една трета (37%) не знаят дали желаят това, а категорично против са 19%. На въпроса в какъв тип културна среда биха предпочели да работят още по-малко отговарят, че това е мултикултурната. По-важно е тя да е разнообразна, но не в това отношение, да е без граници и творческа. Повечето подчертават, че тази среда трябва да е „своя”, „близка”, „еднородна” или да е високо интелектуална, свързана с по-духовно издигнато общество. За малка част това няма значение („каквато се случи”) или отговарят че не знаят. При какви условия биха работили в такава среда има различни основания: общи (добри, нормални, благоприятни, идеални), личности (високо-интелектуални), да дава възможности (за професионално развитие, да съответства на способностите). Прави впечатление, че значително по-малко от респондентите

¹ Bennett , Milton J., Towards ethnorelativism: a developmental model of intercultural sensitivity” in R. M. Paige (Ed.), Education for the intercultural experience, Yarmouth, ME: Intercultural Press, 1993, p. 29;

посочват като условие доброто възнаграждение. Около една пета не отговарят конкретно, не са ориентирани (зависи, не знам, нямам представа) или за тях това няма без значение (всякакви, трябва да се работи и пр.).

Изследването на интеркултурната сензитивност на работещи в интеркултурна среда специалисти показва доминиране на етнорелативните нагласи с наличие на амбивалентно отношение и скрити предразсъдъци на равнище минимизация при около една трета от анкетираните. Като изключение се среща отричане и неприемане на културните различия като белег за ниско равнище на културна сензитивност. Това се отнася до трите категории, които са предвидени във въпросника – нагласи, информираности професионални умения. По-голямата част – близо две трети от изследваните, осъществяват професионално педагогическото взаимодействие на равнище приемане и адаптация към културните различия. Все още не е налице достигане до по-цялостна реализация на последната степен на интеграция и равнище на етнотолерантност. В този смисъл изходното предположение се потвърждава частично.

По отношение на нагласите и осъзнаването на културните различия съществуват в най-голяма степен елементи на минимизация и защита срещу тях. Това се отнася най-вече до езиковите различия, някои от елементите на бита, културата на поведението, в т.ч. наличие на стереотипи и предразсъдъци, с което изследваните не се отличават съществено от генералната съвкупност. На средно равнище е интеркултурната сензитивност по отношение на познаването и нагласите за изучаване на особеностите на другостта и проблемите на интеркултурното взаимодействие на макро-, мезо- и микро-равнище. Налице е обаче явно позитивно отношение и мотивираност за участие в специализирано обучение, което гарантира развитие на етнотолерантността при осъществяване на последователни и системни усилия и подготовка за повишаване на професионалната компетентност.

Самооценка и осъзнаване на отношението към културните различия

По-голямата част изследваните (86%) твърдят че *напълно осъзнават своята идентичност и са особено чувствителни към собственото културно наследство*. Отговорът на този въпрос очертава сравнително висока декларирана степен на чувствителност, осъзнаване и оценка на собственото културно наследство като патриотична и национална гордост. В сравнение с работещи в интеркултурна среда в други сфери не се отчита подобна липса на осъзнаване и приемане на своята идентичност, макар и при не голяма част от изследваните.

Повече от половината (67%) от анкетираните смятат, че притежават положителна *нагласа към персоналните реакции на представителите на другите култури, осъзнават и оценяват адекватно поведението си свързано с тях*. Те са уверени, че всеки етнос е носител на култура, която има собствена стойност и са убедени, че всеки има право на традиции, празници, обичаи, да празнува и да се весели независимо от различията. Това придава колорит на взаимодействието с етнически култури и към тях се проявява добронамереност, толерантност и взаимно уважение. Декларативността на това твърдение съпоставено с високата преценка за собствената култура може да се тълкува и като белег за приемане на културните различия с тенденция към етнорелативност за тези две трети от анкетираните.

Останалата една трета (33%) смятат, че нямат достатъчно знания, за да коментират в дълбочина. Това показва амбивалентност и скрити защити с неутрален отговор при 26% и явни съпротиви и неприемане на различните култури при 7%. Всички твърдят, че това не би им попречило и биха се постарали да си изяснят поведението на хората от друга култура, стига държанието им да не е агресивно. В повечето случаи, обаче при подобна реакция от страна на другите и те биха реагирали остро. Най- малка част посочват, че ясно осъзнават персоналните реакции на представители на съответния етнос, но не оправдават негативните им постъпки.

Това показва, че всеки трети работещ от анкетираните има явна или скрита форма на страх и/или съмнение относно ценностите на другата култура и особено тези на малцинствения етнос. Повечето биха се опитали за навлязат по-дълбоко и може би да приемат особеностите на друга култура, ако не се чувстват застрашени от нея. Това показва наличие на стереотипи и скрита форма на предразсъдъци у една трета от респондентите и явно отхвърляне на различията при 7% от изследваните.

Близо две трети (62%) от всички анкетираните без изключение се определят като *толерантни и декларират, че осъзнават и приемат наличието на малцинствата*. Те твърдят, че всички хора са еднакви и имат своите потребности и чисто човешки грижи. Това е причината да се отнасят с разбиране, уважение и приемане на чуждите ценности. Очевидна е високата степен на осъзнаване на реалността и декларирането на толерантността като дължимо отношение към малцинствата на две трети от работещите. Това е белег за висока степен на осъзнато желано отношение към тази проблем и е логично при живеещи в региони и работещи със смесен етнически състав.

Повече от една четвърт (28%) не дават утвърдителен отговор на това дали осъзнават и приемат наличието на малцинства (18%), а 10% изобщо ги отхвърлят. Това показва тенденция за ентоцентризъм и – минимизация и отхвърляне и отричане на малцинствата при 10% от респондентите.

Повечето (78%) твърдят, че са хора, които *уважават културните различия*, но в различна степен – по –малко във висока степен, и повече - в средна степен. Това означава, че последните имат повече съмнения, отколкото декларират реално. Отново 15% не са дали неутрален отговор, а 7% са отговорили категорично, че не уважават тези различия или ги уважава в ниска степен. Това показва потвърждава тенденция на ентоцентризъм за около 22%, но по-малко от една десета са крайни в отричането на културните различия. При останалите преобладава средната степен на осъзнаване на този респект. Това очертава стремеж и тенденция за деклариране на толерантност, но на равнище етнорелативизъм и наличие нагласи с тенденция към минимизация и скрит ентоцентризъм при всеки пети от анкетираните.

Много по-малко от анкетираните отговарят, че са *любопитни и отворени към запознаване и проникване в особеностите на другите култури*. Не е ясно дали в понятието „други“ те имат предвид малцинствените. На въпроса дали самостоятелно и непреднамерено търсят начини да проникнат в други култури и да ги приемат само една трета (37%) декларират своята отвореност към тях. Това са тези, които смятат, че задълбочените познания за различните етнокултурни общности са едно богатство и възможност за подобряване на уменията им при взаимодействие с техните представители в реални ситуации на комуникация. Това се осъществява чрез ежедневно общуване с представители на други етноси и религии и практически опит. Много повече (39%) отговарят отрицателно на този въпрос и споделят, че не търсят целенасочено начини да почувстват и проникнат в друга културна обстановка. Една четвърт (24%) уточняват, че ако имат такава възможност, се възползват от нея, защото всякакъв опит може да им е от полза, но не са сигурни в това. Преобладаващото нежелание при повече от една трета и несигурност при една четвърт показва явен ентоцентризъм с доминиращо отхвърляне на другите култури при всеки трети. Отговорите на този въпрос показват три пъти по-висока степен на ентоцентризъм при работещите в пенитенциарната сфера, отколкото при други професионални групи в среда със смесен етнически състав. Вероятно това е свързано и с явни или скрити предразсъдъци и стереотипи, че престъпното поведение е типично сред малцинствени групи (преди всичко роми) и че те самите и културата им, не заслужават уважение. При подобни проучвания с други професионални групи (педагози и социални работници) отговорът на въпроса *дали търсят начини да проникнат в други култури* не е свързан толкова с интерес към етнокултурните групи от малцинствен произход у нас, а към култури в по-далечни страни, но не толкова непосредствено, а чрез книги, кино, телевизионни предавания или посредничество на институции. Сред тях само 15% очертават една по- малка група от изследвани с по-твърди етноцентристки нагласи. Няма различия с други професионални групи в това, че преобладаващата част – повече от три четвърти (77%) от анкетираните смятат, че осъзнават *собствените си ценности и предразсъдъци и се стремят да преодолеят негативните стереотипи и нагласи спрямо представители на други етнически групи*. Това показва и висока степен на декларативност и социална желателност, която е типична за работещите в социалната сфера. Една пета (20%) обаче не са ориентирани и не могат да отговарят на този въпрос утвърдително. Само 3% са дали отрицателен отговор, което потвърждава явната етноцентристка нагласа на равнище отхвърляне, декларирана и в отговорите на други въпроси. Може да се направи извод, че тя се среща в тези граници сред работещите в пенитенциарната сфера, но в скрита форма фигурира в много по-голяма част по-скоро на равнище минимизация.

Коментарите, които включените по-късно в обучение по проекта дават са, че те се стремят да се съобразяват в работата си емоционалните реакции на ромите за да им въздействат ползотворно в процеса на превъзпитание. Чрез различни средства при общуване и чрез личен пример те съдействат за атмосфера на разбирателство и толерантност. Някои изразяват притеснения и са скептични по отношение на работата си по преодоляване на предразсъдъците, защото осъзнават, че това е дълъг и продължителен процес и за съжаление не винаги успешен. Това е белег на саморефлексия и нагласи за самопромяна по отношение етнотолерантността, който би могъл да бъде ценен ресурс в процеса на професионална помощ и при супервизия.

Сравнително по-малка част - една пета са откровени (20%) и споделят, че имат колебания относно *осъзнаването на собствените си ценности и предразсъдъци и тяхната връзка с професионалната работа*. Те не могат да отговорят категорично и се надяват, че може да успеят да осъзнаят предразсъдъците и да ги преодолеят. Според тях един от начините е да се осланят на общовалидните човешки ценности за добронамереност и толерантност в отношенията между хората. По-малко от една десета споделят, че са осъзнали и добрите и лошите страни на своите предразсъдъци, но „лошото много трудно се променя”. В процеса на работа те се стремят да ги преодоляват и свеждат до минимум, но „все пак те се прокрадват”. Само 3% са категорични, че не те ги осъзнават и не смятат, че е необходимо за работата им.

Отговорите на този въпрос показват отново вътрешната противоречивост между осъзнаване и реално поведение и действия за преодоляване на наличните предразсъдъци и стереотипи. Големият процент на тези, които са декларирали висока степен на осъзнатост, отново е свързан с желателно и очаквано дължимо поведение, а в по-малка степен с реална самооценка. Доминирането на желание и положителната нагласа да промяна и справяне с явните и скрити предразсъдъци и стереотипи към етнокултурните малцинства, е добра предпоставка за очаквана позитивна промяна към формиране на етнотолерантност в перспектива при системна квалификационна работа.

Само 15% определят себе си като силно *чувствителни и толерантни към културни различия на затворниците* в положителна насока. Те споделят, че имат засилено любопитство към културните обреди на други народи и етноси (сватби, празници, песни и танци), приемат ги позитивно и дори негативните от тях не ги дразнят. Това отношение те пренасят и в работата с хората от малцинствен произход. Общо 39% споделят, че са достатъчно толерантни към културните различия между тях и представителите на други етноси (роми), проявяват разбиране и се съобразяват с тях. Те знаят, че това е тяхно дължимо поведение да приемат всеки човек такъв каквото е. Много важно е обаче според тях това да е двустранен процес, да има и съобразяване с културните различия и от другата страна в процеса на комуникация. Това допринася за по-доброто разбирателство в работата и дава възможност да се стигне до общоприемливо и безконфликтно решение и за двете страни, да се съхранява и да не се накърнява културната идентичност на всеки.

Само 15% определят себе си като умерено толерантни и смятат, че притежават чувствителност спрямо културните различия, но с различни уговорки. Те споделят, че в техния опит е имало и има моменти, в които е много трудно да се приемат ярките различия, особено произтичащите от този факт негативни последици. Това се отнася най-вече до ниската битова култура, липсата на хигиенно-здравни навици, лошата хигиена и миризма. Въпреки всичко те се стремят да проявяват разбиране и твърдят, че са толерантни.

Отговорите показват конкретното *отношение към културните различия при общуването със затворниците*. За малко повече от една трета (39%) умерената – „достатъчна” толерантност към културните различия е по-скоро задължение и е двустранен процес, при който те ще се отнасят така с другите, както и те към тях. Това е показател за доминиране на дълженстване и желанието за равнопоставеност и нормативност в общуването, но по-скоро на принципа „каквото повикало-такова се обадило”, а не на моралния категоричен императив. По-голяма част не са отговорили утвърдително - 28% нямат отговор на въпроса дали имат чувствителност към културните различия, а 33% са отговорили отрицателно.

В посочилите висока чувствителност по-малко са дали категоричен утвърдителен отговор, а повече са се самоопределили като умерено чувствителни, но с негативен опит от взаимодействие с представители на други култури. Тази самооценка много реално отразява конкретните особености на работата в интеркултурна среда на основата на доминирането на

умереното „достатъчно“ толерантното отношение на базата на дълженстването и стремеж да социална желателност и одобрение.

Най-висок процент от всички отговори (90%) посочват, че *осъзнават и управляват използването на езика като средство за персонификация в общуването*. Те ся напълно уверени и смятат, че владеят достатъчно добре силата на речевото общуване и го използват в работата си. Предпочитат словесния контакт, защото това е ежедневието. Според тях често хората непрекъснато се включват в различни форми на спор по важни и по несъществени проблеми. Всекидневието е изпълнено с разговори по различни интересоващи теми, но те много често прерастват в битка, в опит да се наложи едно мнение на всяка цена, в неаргументирано говорене. Това ги прави непродуктивни, а комуникацията - изпразнена от съдържание. Една дискусия би била продуктивна, ако участващите са открити за чуждото мнение, изслушват се и се аргументират, обменят идеи. По отношение на работата, анкетиранияте отговарят, че личностният контакт е изключително важен в тяхната професия, а словесното общуване е много значимо. Само десет процента са посочили несигурност по отношение на възможностите на словесното общуване в работата си.

Почти всички (93%) твърдят, че *осъзнават и приемат своята лична културна идентичности* и то в голяма степен, а по този начин уважават чуждата и успяват да опознаят и другите. Много малко не са ориентирани в това и споделят, че по отношение на процеса социално приобщаване имат някои пропуски, които биха искали да преодолеят. Реалната картина на разминаването на високата степен на осъзнаване на собствената културна идентичност и ниската степен по отношение на пропуските показват скрити съпротиви, нежелание за интеграция и целенасочена активност за приобщаване чрез изравняване на културните различия сред анкетиранияте.

Повечето анкетирани (83%) отговарят, че „спокойно и с толерантност“ се *отнасят към различията между себе си и другите, в т.ч. и затворниците, в културен аспект*. Според тях проблемът е, че повечето от ромите не са образовани и са с ниска култура, което им пречи в процеса на социализация и овладяването на различни социални роли, имат сериозни проблеми и с дисциплината и спазването на правилата на културно поведение. Останалите не са наясно (15%), а само 2% са категорични, че не са толерантни и не приемат различията, което означава и че не се съобразяват с тях.

Две трети от изследваните (66%) смятат, че *са възприемчиви към ситуации, в които могат да откажат да работят с малцинствени групи заради техния етнически произход*. Това показва явна етноцентричност и липса на толерантност при тях. Така те проектират несигурността или нежеланието си да осъществяват работа с хора от малцинствени етнокултури. Само 15% са дали неутрален отговор и 2% отрицателен, което съвпада с процента на тези, които имат по-категорични показатели за етнорелативност с тенденции към етнотолерантност.

Повечето анкетирани (85%) обаче декларират, че осъзнават вътрегруповите различия и приемат хората такива каквито са без да ги делят и да се съобразяват към коя група принадлежат. Така се оказва, че на равнище съзнание самооценката на повечето е висока по отношение на приемане на културните различия и липса на предразсъдъци към вътрегруповите различия. Това влиза в противоречие с явни и скрити вътрешни нагласи при взаимодействие с представителите на етномалцинствени групи и произтичащо от това реално поведение в работата.

Информираност, образованост и познаване на културите на малцинствата

В цялата извадка няма въпроси за това *доколко, как и откъде разбират за отношението на социално-политическата система в България към малцинствата*. Целта е анкетиранияте да направят своя самооценка за това доколко са информирани и запознати с културите на малцинствата у нас. Предполага се, че те ще покажат ангажираност и заинтересованост поради спецификата и изискването за работа си с лица от малцинствен произход, желание, професионална ангажираност, гражданска и обществена активност от разширяване на познанията за работа в интеркултурна среда.

Повече от половината (58%) от анкетираните споделят, че добре разбират и отчасти приемат отношението на социално-политическата система към малцинствата—главно от пресата и медиите. 22% не могат да определят това, а 20% не са информирани. Така се очертава, че 42% от анкетираните не са наясно, не разбират, а една пета не се интересуват от този въпрос, което показва, че той не фигурира в техните ценности представи и гражданска култура. Това показва минимизация и ентоцентризъм в нагласите на сравнително голяма част от респондентите.

Същият процент (58%) от анкетираните споделят, че *са информирани за наличието на дискриминация и въздействие и спрямо малцинствата*. 25% не са наясно с това и не могат да отговорят, а 17% не са информирани. Така се очертава, че 42% от анкетираните не знаят за дискриминация или нямат преки наблюдения в тази сфера. Това потвърждава липсата на интерес и скритата форма на минимизация и ентоцентризъм в нагласите близо на всеки втори от изследваните.

Три четвърти (76%) от анкетираните споделят, че *са информирани и познават историята на България и връзката ѝ с различни културни групи*. Като примери се посочва политиката на асимилация преди години, смяната на имената, изселванията и лагерите, Закона за ратифициране на Рамковата конвенция за защита на националните малцинства. Някои споделят, че се гордеят с факта, че България е спасила много арменци и много евреи. Само 15% имат засилен интерес към историческото ни минало и продължават да четат и да се интересуват. Те търсят различни източници, чрез които още по-задълбочено да опознаят собствената си и други култури с установяване на връзка помежду им. Това е така, защото смятат, че трябва да се отчита огромният заряд, който носи всяка етническа култура. Във всяка култура са скрити неизмерно богатство от идеи, духовни и материални ценности. Всичко това привързва хората към миналото и ги прави уникални и неповторими. От останалата не са отговори утвърдително 16% и 8% не са запознати с този въпрос, което очертава общо една четвърт некомпетентни.

Те не смятат, че имат специална и целенасочена информираност по този въпрос, но квалификационните курсове за работа в междуетническа среда провокират техния интерес. Дори и след това те имат желание да се обогатяват по отношение на интеркултурното взаимодействие, защото специализираните знания в тази насока са задължителни за тяхната професия. Само 5% са на мнение, че въпреки че обичат историята и тя им е слабост, никога не може да се каже, че са информирани достатъчно по отношение на собствената културна история и най-вече за другите култури.

Близо две трети анкетираните (62%) споделят, че са запознати в общи линии с *особеностите на работата в интеркултурна среда, с проблемите и постиженията и методите на интеркултурно взаимодействие от педагогиката и психологията*. Повечето една трета (30%) от тях посочват, че са запознати благодарение на своето образование, собствен професионален опит или обучение. Според тях социалната обстановка налага да са по-добре запознати с проблемите и практиките на интеркултурната педагогика и психология.

Останалата част от анкетираните (38%) не дават утвърдителен отговор, не са запознати с тази проблематика от образованието си и разчитат за попълване на знанията си в специализирани курсове за квалификация и работа в междуетническа среда. Тези, които са преминали през такова обучение декларират, че са обогатили знанията и интересите си в тази сфера, но смятат да търсят допълнителна информация. Този тип отговори показва голямото значение и ефект на целенасочената образователна и квалификационна дейност с работещите в интеркултурна среда. Необходима е системна специализирана подготовка и периодична квалификация, преквалификация, консултативна и при необходимост и терапевтично-профилактична работа и супервизия сред работещите в интеркултурна среда. Това е и основна цел на проектно-базираната образователна дейност за повишаване на интеркултурната компетентност.

Половината анкетираните (53%) описват себе си като хора, които *разбират политическите, социалните и икономическите влияния и/или натиск, който използват различните културни групи*. Във връзка с това те дават примери за дискриминация, социалното изключване, бедност и различните ѝ фактори. Останалите не са наясно с това (25%), а 22% са отговорили категорично, че не разбират тези процеси.

Исключение са тези които смятат, че се провежда правилна политика в тази насока, докато повече от една трета не са съгласни с много неща. Те мислят, че има да се работи много в тази насока, защото винаги е имало и ще има борба на интереси. Но през последните години политическият натиск върху различните културни групи е огромен и тези хора често са използвани от различни политически партии. Това предполага допълнително напрежение и недоверие. Според тях това не е начинът да им се влияе, още повече, че това се върши по различен начин при различните културни групи. Когато има деление, има и напрежение, и недоверие, и дори неподчинение и неспазване на правилата. Трябва да си на тяхното място, за да го почувстваш. Някои културни групи почти нямат социална перспектива, това често се обуславя и от икономическата нестабилност.

Повече от половината (59%) от анкетираните смятат, че притежават задоволителни познания за различните културни групи и малцинствата у нас. По-голямата част посочват, че въпреки че имат познания в тази област, те са незадоволителни и несистемни. Те са придобили благодарение на дългогодишен трудов стаж и непрекъснат контакт с различните културни групи и малцинства. Различните курсове на обучение обогатяват техните знания в тази област и са им помогнали да мислят по-глобално. Останалите 41% не смятат, че имат такива познания-28% не са наясно с това, а 13% са категорични, че нямат такава подготовка и познания.

По-малко от половината (40%) от анкетираните споделят, че търсят самостоятелно или получават специални знания за конкретните групи, с които се налага да работят. За 15% това се дължи на дългогодишния опит, а за останалите - благодарение на включването им в различни курсове и обучение. Една трета (34%) не получават и не търсят специални знания за конкретните групи, с които работят, а една четвърт (26%) не могат да определят това.

Една трета от анкетираните (36%) са обучавани и са запознати с проблемите на интеркултурното образование, възпитание и обучение в междуетническа среда. Само 5% от тях добавят, че редовно се интересуват от тази тема и обменят опит с колеги и специалисти. Близко две трети (64%) не смятат, че са запознати - 21% не са наясно с това, а 34% изобщо не са обучавани, но повечето са на мнение, че специализираните курсове ще им дадат тези знания, които са полезни и ще са им все по-нужни в работата.

Само четвърт (25%) посочват, че разбират местното наречие или езика на от малцинствата, с които работят. Тези знания те са придобили по време на работата си или от съвместно съжителство. Те допълват, че това им помага да се реализира добра комуникация. Много по-малко (15%) споделят, че знаят малко думи и от турски и от ромски език, а други само от единия малцинствен език. Останалата част, която е три четвърти трета (75%) не познават, разбират или владеят езика на която и да била етническа група – 47% изобщо, а 28% нито да, нито не. В ситуации, в които е необходимо в повечето случаи се разбират с невербални средства или използват „преводачи” от същия произход или колеги, които говорят съответния език. Повечето не смятат, че познаването на езика е необходимо и повечето не смятат, че е редно.

По-малко от половината (41%) смятат, че са запознати и осведомени макар и в различна степен с възможните специфични методи на взаимодействие, с трудностите и условията за работа в междуетническа среда. Те определят тези знания като същността на тяхната работа, защото всеки ден решават проблеми от различно естество. Определят го като голямо предизвикателство и се радват, когато успеят. Но според тях, винаги се случват непредвидими ситуации и всеки един случай трябва да се решава индивидуално, а не да се типизира. За повечето една от най-големите трудности при работа с малцинства е преодоляване на стереотипите и предразсъдъци, което е труден и продължителен процес, а понякога е неуспешен. Това е причината да смятат, че е важно да си интеркултурно компетентен, защото ако не си ще бъде много трудно. Това твърдение звучи по-скоро декларативно и в сравнение с голяма част от дадените по-горе отговори, в него се разпознава по-скоро социална и професионална желателност.

Останалите 69% не се определят като хора, които са осведомени за възможните специфични методи на взаимодействие, с трудностите и условията за работа в междуетническа среда – 30% дават неутрален отговор, а 29% категорично отрицателен.

Същият процент като при предишния въпрос (41%) посочват, че разбират институционалните бариери, които могат да попречат за интеркултурното взаимодействие.

Според тях подобни бариери са много силни и пречат на всичко, не само на интеркултурното взаимодействие. Анкетираният смята, че трудности могат да възникнат, ако институциите не изпълняват добросъвестно задълженията си, че се отнасят с безразличие и неразбиране. Също така мислят, че те произлизат и от факта, че институциите се множат всекидневно, че повечето от тях се грижат за малцинствата, а не са насочени към всички групи и няма равнопоставеност. В стремежа си да се подпомогне интеркултурното взаимодействие, държавата позволява формирането на разнообразни организации. Наличието на това множество затруднява и обърква ориентацията на обикновения човек при търсене на права. Две трети (69%) не смятат, че са запознати или отговарят, че не проявяват желание да навлизат в тази материя.

Съвсем малка част само 17% от анкетираният отговарят, че познават или че са участвали в различни социални проекти за работа в междуетническа интеркултурна среда. Това се главно помагачи специалисти с образование, опит и активност в тази сфера. Останалата част 16% са дали уклончив неутрален отговор, а 67% отрицателен.

Професионални умения за взаимодействие и работа в интеркултурна среда

Повечето изследвани (83%) отговарят утвърдително на въпроса дали *притежават добри комуникативни умения и нагласи за адаптация на своя стил на общуване към индивидуалните и културните особености на затворниците*. Половината от отговорите са, че добрите умения и нагласи са придобити по време на дългогодишен стаж и опит от работа с лица с малцинствен произход, а не на специализирано и целенасочено обучение. Повечето споделят, че винаги има какво още да се научи и в квалификационните курсове, но те се ръководят успешно от своя опит и имат изграден стил на общуване, който им осигурява успех в работата. Само 17% не да уверени в това – 13% не са наясно, а 4% са отговорили, че не притежават такива умения.

Само една трета (39%) обаче отговарят, че *отделят достатъчно внимание на межкултурния контекст в процеса на работата* всеки ден, защото се изискват ежедневни усилия за това – в груповата и индивидуална работа и общуване. Това е наложително, защото иначе не биха могли да постигнат желаните резултати. Те търсят ползотворен контакт и информация за културните особености на етноса. Така количеството внимание е по-голямо, отколкото когато няма взаимен обмен, а познанията за културните особености са стихийни и неподредени. Останалите не могат да отговорят на този въпрос, защото вероятно не се замислят за това (45%), а 16% не смятат, че това е важно и наложително, защото никой не го изисква от тях.

По-малко от две трети (60%) смятат, че *владяат и използват успешно възможностите за невербално общуване, съобразно културния му контекст* в различни ситуации при наличието на езикова бариера, която съществува особено в началото. Повечето отбелязват, че в своята работа те се стремят да проявяват внимателност и бдителност към ситуации на възможни недоразумения при различия в невербалната комуникация. Тези умения са придобити отново на база на практиката. По-малка част една трета (31%) показват несигурност по отношение за възможностите за невербално общуване ориентирано към етнокултурните особености. Само 9% от отговорите отразяват неумение за невербално общуване поради липса на конкретни знания за използването му при различните етноси или в резултат на притеснение да не бъдат засегнати представители на различни културни групи.

Сравнително голяма част (80%) от всички изследвани декларират, че *имат гъвкав подход, който изключва етиктиране и категоризация*. Това се дължи на факта, че според анкетираният това е желателно за професията им, тъй като всеки човек е уникален и се отличава по нещо от останалите и не бива да се слага в дадена категория и да се ограничи неговата индивидуалност. Те се стремят да не допускат етиктиране или категоризация, не само относно межкултурните отношения, но и във всички останали. Признават си обаче, че създаването на такива навици и спазването на това изискване не е лесно (особено ако имат предразсъдъци и трябва да изкореняват стари нагласи), че това става трудно и изисква време, но отново в процеса на работата си са придобили такива умения. За останалите 20% това не се отнася – 15% не са наясно, а 5% - са категорични, че нямат такъв подход.

Малко по-малко от всички изследвани (70%) споделят, че имат, полагат усилия и се стараят да *осъществят гъвкава организация и стил на възпитателната и професионална работа*, съобразявайки се и с етнокултурните различия. Това обаче практически невинаги е

възможно. Подобен род организация изисква много опит, такт, знания, повече време и по-малко лица, с които да работят в групите. Има разминаване между реалните условия и желаните изисквания. От друга страна мотивацията за това трудно да се поддържа, а подкрепата и стимулирането не е на равнището на очакванията. Методическата помощ също е далече от конкретните нужди на интеркултурното взаимодействие. Независимо от тази част от анкетираните декларират, че полагат усилия независимо от трудностите и реалните дефицити в подготовката. Останалата една трета не е наясно (23%) или няма такива умения (7%).

Повече от половината (53%) отговарят, че е добре и *могат да правят, когато е уместно, благотворителни услуги в интеркултурната среда* и че това е честа практика при тях. Според някои тях понякога един малък жест е от голямо значение и те се опитват винаги да правят по нещо добро за останалите. Споделят обаче че трябва да са много внимателни да не накърняват достойнство на тези, на които помагат, защото някои индивиди от малцинствените групи са особено чувствителни към това. Останалата част не са наясно или категорично отхвърлят идеята за благотворителност.

Три четвърти (77%) споделят, че са *в състояние да подбират подходящи възпитателни стратегии и индивидуален подход за всеки* и го правят, колкото и да е трудно. Мнението им е, че независимо с какви хора работят, трябва да ги познават изключително добре. Те се стараят да подбират и осъществяват най-подходящите стратегии за всеки един според неговите потребности във всяка конкретна ситуация. Една четвърт не са наясно (18%), не знаят как или не умеят да правят това (5%).

Близо половината от анкетираните споделят (48%), че *реализират действия, насочени към социални изменения срещу дискриминацията*, в т.ч. и на работното място. Тя се свежда до засилената работа в тази посока и предотвратяване на конфронтиране между тях на основа етнос, вяра, език и др. Провеждат се разговори и дискусии във връзка със ситуации, провокирани от негативни отношения към някого, разрешаване конфликти, като се зачита мнението на всеки. Останалите повече от половината не са наясно с това или не са ориентирани (41%) или са против това (11%). Една трета от респондентите нямат опит в тази област, но в разговор за това съобщават, че биха искали да помогнат, особено да участват в социални действия, намаляващи дискриминацията, расизма, сексизма и др. Независимо от своите отговори всеки от анкетираните смята, че съвременните социални реалности налагат повишаване на обществената информираност по проблемите на малцинствата и тяхната интеграция. Според тях обществото няма все още единна стратегия към решаването на тези проблеми и е добре да се работи с всички за преодоляване на дискриминационните нагласи и поведение.

Голяма част от анкетираните твърдят (71%), че *могат да използват свободен от предразсъдъци и предубеждения език*, имат желание и се стараят за това. Според някои от тях смесицата от инертност, порочните социални практики и предубеждения, пречат да се подобри съжителството между българи и роми и оставя съперничеството да доминира над техните отношения. Стената от предубеждения обаче продължава да създава напрежение и сочи, че общото образование е само първата стъпка към същинската интеграция. Част от анкетираните се стремят да избягват негативните нагласи, да няма в мислите и действията им категоризиране. И все пак процесът е труден и бавен поради изброените причини. Това отразява преобладаващата позитивна нагласа и желание за общуване, което да не използва език, отразяващ предразсъдъци и предубеждения относно ценностите на културите от малцинството. По-малка част (21%) не са сигурни, че притежават нужните умения да използват свободен от предразсъдъци и предубеждения език, а само 9% са категорични в това, че нямат такива умения. Тяхната реална и критична самооценка потвърждава, че същият процент се отличават с ниска степен на етнокултурна сензитивност и толерантност.

Само една четвърт се стараят да познават и използват езика на малцинствата, а останалите – не като 40% дават неутрален отговор, а 36% отрицателен. Умения да прилагат подходящи методи за работа в междуетническа среда имат повече от половината (58%), а от останалите 31% не са сигурни в това, а 17% не умеят.

От специализирана професионална помощ и супервизия имат осъзната нужда по-малко от една трета (29%), а останалите, които съставляват повече от две трети (общо 71%) 27% не са наясно, а повечето 44% отговарят, че нямат нужда. Това е индиректен показател за

разминаване между осъзнатите нагласи, културна чувствителност и самооценката на професионалните умения

Опит, информираност и обучение за интеркултурно въздействие

Две трети от анкетиранияте (65%) са отговорили, че имат продължителен опит от съвместно съжителство и образование с хора от различни етноси, а една трета, че нямат. Същият (66%) процент имат и професионален опит за работа с такива хора. Една четвърт (26%) са участвали в обучение за работа в такава среда. От останалите 60% изобщо никога не са участвали, а 14% не са ориентирани и не знаят това.

Въпреки че близо две трети имат и житейски и професионален опит от работа в мултиетническа среда по-малко от половината (44%) декларират желание и нагласи за такава работа. Категорично против са 19%, 37% не знаят дали желаят това. На въпроса в какъв тип културна среда биха предпочели да работят още по-малко отговарят, че това е мултикултурната или че тя трябва да е разнообразна, без граници, и творческа, за да ги удовлетвори. Повечето подчертават, че тя трябва да е „своя”, „близка”, „еднородна” или да е високо интелектуална, свързана с по-духовно издигнато общество. За малка част това няма значение („каквато се случи”) или отговарят че не знаят. При какви условия биха работили в такава среда има различни основания: общи (добри, нормални, благоприятни, идеални), личности (високоинтелектуални, професионално развитие, съответстващи на способностите), прагматични (добро възнаграждение), неясни (зависи, не знам, нямам представа), без значение (всякакви, трябва да се работи и пр.).

В заключение изследването на интеркултурната сензитивност на работещи в интеркултурна среда специалисти показва доминиране на етнорелативните нагласи с наличие на амбивалентно отношение и скрити предразсъдъци на равнище минимизация при около една трета от анкетиранияте. Като изключение се среща отричане и неприемане на културните различия като белег за ниско равнище на културна сензитивност. Това се отнася до трите категории, които са предвидени във въпросника- нагласи, информираности професионални умения. По-голямата част – близо две трети от изследваните осъществяват професионално педагогическото взаимодействие на равнище приемане и адаптация към културните различия. Все още не е налице достигане до по-цялостна реализация на последната степен на интеграция и равнище на етнотолерантност. В този смисъл изходното предположение се потвърждава частично.

По отношение на нагласите и осъзнаването на културните различия съществуват в най-голяма степен белези на минимизация и защита срещу тях, които са показател за етноцентризъм. Това се отнася най-вече до езиковите различия, някои от елементите на бита, културата на поведението, в т.ч. наличие на стереотипи и предразсъдъци, с което изследваните не се отличават съществено от генералната съвкупност. На средно по-скоро етнорелативно равнище е интеркултурната сензитивност по отношение на познаването и нагласите за изучаване на особеностите на другостта и проблемите на интеркултурното взаимодействие. Налице е обаче ной-високо явно позитивно отношение и мотивираност за участие в специализирано обучение, което гарантира развитие на етнотолерантността при осъществяване на последователна и системни усилия и подготовка за повишаване на професионалната компетентност.

Обобщени изводи

1. Независимо от наличието на подходящо образование и професионален опит, всички са убедени, че е необходима специална подготовка във връзка с придобиване на интеркултурна компетентност за работа в междуетническа среда. Всички са удовлетворени от възможността да участват в различните форми за повишаване на квалификацията и обучение за работа в такава среда, независимо от равнището и степента на образование. Тя е необходима за всички членове на персонала в затвора и е средство за развиване на културната сензитивност до равнището на етнотолерантност, необходимо като условие за успешна работа, мотивация и удовлетвореност от резултатите на труда

2. По-голямата част от респондентите имат реален житейски опит и практика от работа в междуетническа среда, но много малка част познават, разбират или използват езика на съответната малцинствена общност и активна позиция и желание да разширяват възможностите си за комуникация в т.ч. и чрез езика. Само една десета смятат, че е важно преимущество и има полза от това. Едновременно всички демонстрират високо равнище на толерантност и липса на предразсъдъци към другостта, хуманен и демократичен подход и декларират любовта си към всички деца без разлика.

3. Всички изследвани посочват като специфични трудности за работа в междуетническа среда (при доминиране на ромската общност), езиковата бариера, необходимостта от съобразяване с различията в ценностите, ниската битова култура, липсата на елементарно възпитание, повишена агресивност, конфликтност, противопоставяне и др. Това води до умора, отчаяние, нежелание за работа и повишен дистрес сред работещите. Обучението във вид на тренинг и групова работа реализира превантивни, а в някои случаи и терапевтични функции.

4. Не се посочват религиозни различия като създаващи трудности и пречки в професионалното общуване, а по-скоро на равнище езикови бариери, образователна изостаналост, битови и възпитателно-културни родови традиции. Запознаването с обичайно-обредната култура, език, изкуство и фолклор повишават толерантността и приемането на межкултурните различия.

5. Общите насоки за професионална работа в интеркултурна среда са свързани с насочеността и акцент върху подобряването на възможностите за корекция, превенция на рецидивите, образователно подпомагане, личностно и професионално развитие, социализация и ресоциализация на ромите. Това е неразривно свързано със защита на човешките им права като предпоставка за интегриране и социално включване.

References:

1. Boyadzhieva, N. Cultural sensitivity and attitudes to work in an inter-ethnic environment, Yearbook of Sofia University "Sv. Kl. Ohridski" Faculty of Preschool and Primary School Education, т.108, S., 2016
2. Boyadzhieva, N., Dimitrova, Ya. Preparation and attitudes for socio-pedagogical work and counseling in intercultural environment (results from an empirical study), Pedagogy journal, 4/ 2010, 33-59
3. Boyadzhieva, N., Dimitrova, Ya. Problems of counseling and socio-pedagogical assistance in intercultural environment (with a focus on the Roma community), IN - Pedagogical Entelehia, Ed. N. Boyadzhieva, S., 2011, 43-68
4. Atkinson, D. R., Morten, G., & Sue, D. W., A minority identity development model, in Dr. Atkinson, G. Morten, & D. W. Sue (Eds), *Counseling American Minorities*, Dubuque, IA: W. C. Brown, 1989, pp. 35-52;
5. Atkinson, D.R. Morten, G. & Sue, D.W., *Counseling American Minorities: A Cross Cultural Perspective* (5th Edition), McGraw, Hill Company, 1998, http://www.dhs.state.mn.us/main/groups/disabilities/documents/pub/dhs16_139806.pdf;
6. Bennett , Milton J., "Towards ethnorelativism: a developmental model of intercultural sensitivity" in R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience*, Yarmouth, ME: Intercultural Press, 1993, p. 29
7. Deardorff, D.K., Identification and Assessment of Intercultural Competences as a Student Outcome of Internationalization, *Journal of Studies in International Education*, September 1,2006; 10(3): 241-266
8. Ibrahim, F.A. Effective Cross-Cultural Counseling and Psychotherapy, *The Counseling and Psychologist*, Vol.13.No 4,625-638, 1985
9. Pedersen, P. *Culture Centered Counseling Interventions*. London, New deli sage, 1997
10. Trevifio, J.G., Worldview and Change in Cross- Cultural Counseling *The Counseling and Psychologist*, April 1,1996; 24(2): 198-215
11. Westwood, M.J., F., Ishiyama, Challenge in counseling immigrant clients: Understanding intercultural barriers to career adjustment, *Journal of Employment Counseling*, Dec/1991, 28, p. 130-143

проф. д-р Нели Бояджиева
Шуменски университет „Епископ Константин Преславски“