

* Uniwersytet Marii Curie-Skłodowskiej w Lublinie. Wydział Pedagogiki i Psychologii

** Uniwersytet Śląski w Katowicach. Wydział Etnologii i Nauk o Edukacji

MARIUSZ KORCZYŃSKI*, BARBARA GRABOWSKA**

ORCID: 0000-0002-1520-8643; ORCID: 0000-0003-2558-0294

mariusz.korczyński@poczta.umcs.lublin.pl; basiagra@wp.pl

*Emocjonalna gotowość do dialogu z osobą odmienną
kulturowo obecnych i przyszłych pracowników socjalnych*

Emotional Readiness to Dialogue with a Culturally Different Person of Present
and Future Social Workers

PROPOZYCJA CYTOWANIA: Korczyński, M., Grabowska, B. (2020). Emocjonalna gotowość do dialogu z osobą odmienną kulturowo obecnych i przyszłych pracowników socjalnych. *Annales Universitatis Mariae Curie-Skłodowska. Sectio J, Paedagogia-Psychologia*, 33(1), 247–265. DOI: <http://dx.doi.org/10.17951/j.2020.33.1.247-265>.

STRESZCZENIE

Celem badań była próba ustalenia różnic w poziomie emocjonalnej gotowości do dialogu z osobą odmienną kulturowo między obecnymi i przyszłymi pracownikami socjalnymi. W badaniach zastosowano metodę sondażu diagnostycznego z narzędziem badawczym w postaci Skali Wrażliwości Międzykulturowej autorstwa Guo-Ming Chena i Williama J. Starosty. Badaniami objęto dwie grupy osób: pracowników socjalnych oraz studentów ostatniego roku studiów I i II stopnia na kierunku praca socjalna, po 40 osób w obu grupach. Analiza uzyskanych wyników wykazała, że poziom gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych grup osób można określić jako przeciętny w niektórych wymiarach, jak chociażby *uwaga/pilność w interakcji*, z tendencją ku wynikom wysokim. Nieznacznie lepiej w tej analizie wypadli badani pracownicy socjalni. Różnica między nimi a kandydatami na pracowników socjalnych jest jednak niewielka.

Słowa kluczowe: kompetencje; międzykulturowa kompetencja komunikowania się; wrażliwość międzykulturowa; pracownicy socjalni

WPROWADZENIE

Rozważania podjęte w niniejszym opracowaniu można rozpocząć od postawienia pytania: Czy Polska jest krajem wielokulturowym? Tereny zróżnicowane kulturowo to nie tylko obszary zamieszkałe przez osoby należące do mniejszości narodowych i etnicznych. Coraz częściej – na skutek procesów migracji, lecz także w wyniku zmian zachodzących w wymiarze globalnym – zróżnicowanie kulturowe obserwujemy wewnątrz kraju. Obok wielokulturowości zewnętrznej (mniejszości narodowe, etniczne, religijne) można mówić również o wielokulturowości wewnętrznej, dostrzega się bowiem zróżnicowanie wewnątrz klas społecznych, między płciami, osobami sprawnymi i osobami z niepełnosprawnościami, mieszkańcami wsi i miast.

Dokonujące się przemiany nakładają dodatkowe zadania na różne instytucje społeczno-kulturalne działające w środowisku lokalnym. Szczególne zadania przypadają pracownikom służb społecznych i pracownikom instytucji pomocowych, a zwłaszcza pracownikom socjalnym.

W myśl zapisów ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. 2018, poz. 1508 z późn. zm.) pracownik socjalny jest zawsze na pierwszej linii działań pomocowych – nie tylko rozwiązuje problemy lokalne, ale również przeciwdziała lub przynajmniej ogranicza zjawiska niepożądane. Jest głównym realizatorem celów pomocy społecznej. Wśród beneficjentów pomocy społecznej są też obcokrajowcy, imigranci, uchodźcy oraz dzieci i rodziny powracające z zagranicy. Aby zatem mógł skutecznie realizować cele polityki społecznej, należy wzmocnić jego kompetencje międzykulturowe. Od pracowników socjalnych, ich kwalifikacji, zaangażowania i stosunku do drugiego człowieka zależy los wielu osób i rodzin.

Dobry pracownik socjalny musi łączyć trzy cechy: kompetencje zawodowe, doświadczenie życiowe i autentyczne zainteresowanie drugim człowiekiem oraz chęć niesienia pomocy (Kantowicz, 2001, s. 22). Pracownik socjalny powinien spoglądać na problemy podopiecznego z jego punktu widzenia, przyjmując postawę zrozumienia i życzliwości. Nie powinien występować w roli wypominającego winy sędziego, lecz partnera, który pomaga jednostce w znalezieniu popełnionych przez nią błędów (Brągiel, 2002, s. 74).

Pracownik socjalny powinien zatem być wyposażony w kompetencje międzykulturowe, a w szczególności w kompetencje do komunikowania się z Obcym/Innym, rozumiane w niniejszym artykule jako emocjonalna gotowość do dialogu z osobą odmienną kulturowo.

W założeniach teoretycznych badań autorzy skorzystali z modelu kompetencji do komunikacji międzykulturowej. Guo-Ming Chen i William J. Starosta (1996, s. 353–383) wyróżnili trzy składowe elementy: zdolność poznawczą, afektywną i behawioralną. Wyprowadzili z tego model kompetencji do komunikacji między-

kulturowej zbudowany z trzech wymiarów: świadomości międzykulturowej, wrażliwości międzykulturowej oraz sprawności międzykulturowej. Na świadomość międzykulturową składają się zdolności człowieka do zrozumienia podobieństw i różnic innych kultur. Wrażliwość międzykulturowa odnosi się do emocjonalnego pragnienia danej osoby do zrozumienia, docenienia i zaakceptowania różnic kulturowych. Ostatni aspekt – sprawność międzykulturowa – to zdolności jednostki do osiągnięcia celów komunikacyjnych podczas interakcji z ludźmi z innych kultur.

Autorzy niniejszego opracowania przyjęli tezę, iż w globalizującym się społeczeństwie wielokulturowym wymiar kompetencji, który odnosi się do emocjonalnego pragnienia danej osoby, aby kontakt był potwierdzeniem, docenieniem i zaakceptowaniem różnic kulturowych, jest szczególnie istotny w codziennych działaniach pracowników służb społecznych, a zwłaszcza pracowników socjalnych. Ich pozytywne reakcje emocjonalne w kontakcie z Innym/Obcym prowadzą do uznania i poszanowania różnic kulturowych. Zastosowanie modelu kompetencji do komunikacji międzykulturowej pozwoli poznać emocjonalną gotowość do dialogu z osobą odmienną kulturowo aktualnych i przyszłych pracowników socjalnych.

ZAŁOŻENIA METODOLOGICZNE BADAŃ

Celem badań była próba ustalenia różnic w poziomie emocjonalnej gotowości do dialogu z osobą odmienną kulturowo między obecnymi i przyszłymi pracownikami socjalnymi.

W związku z powyższym główny problem badawczy sformułowano następująco: Czy występują – a jeżeli tak, to jakie są – różnice w poziomie emocjonalnej gotowości do dialogu z osobą odmienną kulturowo między obecnymi i przyszłymi pracownikami socjalnymi?

Tak sformułowany problem wymaga postawienia pytań szczegółowych:

1. Jaki jest poziom emocjonalnej gotowości pracowników socjalnych do dialogu z osobą odmienną kulturowo?
2. Jaki jest poziom emocjonalnej gotowości przyszłych pracowników socjalnych (studentów studiów I i II stopnia) do dialogu z osobą odmienną kulturowo?
3. Jakie są różnice w poziomie emocjonalnej gotowości badanych grup osób do dialogu z osobą odmienną kulturowo?

Diagnozę poziomu emocjonalnej gotowości do dialogu z osobą odmienną kulturowo badanych grup osób przeprowadzono z uwzględnieniem następujących zmiennych: płeć, miejsce zamieszkania, pobyt za granicą, osoba najbliższa za granicą, a w przypadku pracowników socjalnych – dodatkowo staż pracy.

W badaniach wykorzystano metodę ankiety, a narzędziem badawczym była Skala Wrażliwości Międzykulturowej G.-M. Chena i W.J. Starosty (1996) zawierająca 24 twierdzenia. Skala ta, zgodnie z założeniem jej autorów, pozwala wyznaczyć poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kultu-

rowo, będąc przy tym potwierdzeniem, docenieniem i zaakceptowaniem różnic kulturowych (Fritz, Graf, Hentze, Möllenberg, Chen, 2005). Przy każdym z twierdzeń należało zaznaczyć jedną z pięciu odpowiedzi ujętych w skali Likerta – od „zdecydowanie się zgadzam” do „zdecydowanie się nie zgadzam”. Ocena poziomu wrażliwości międzykulturowej wymagała analizy pięciu jej wymiarów, takich jak: *zaangażowanie w interakcję*, *szacunek dla różnic kulturowych*, *pewność w interakcji*, *przyjemność z interakcji*, *uwaga/pilność w interakcji*. Ich analizę przeprowadzono w zakresie każdego wymiaru. Dotychczas powyższa skala z dużym powodzeniem była wykorzystywana na terenie Stanów Zjednoczonych i Niemiec (Fritz, Möllenberg, Chen, 2002). W Polsce tą problematyką zajmują się pracownicy Zakładu Edukacji Międzykulturowej w Instytucie Pedagogiki UMCS w Lublinie (Korczyński, Świdzińska, 2017).

Grupy badane dobrano w sposób celowy. Badaniami objęto 40 pracowników socjalnych z różnych miast Polski oraz 40 studentów z ostatniego roku studiów na UMCS w Lublinie (w tym 20 studentów studiów I stopnia oraz 20 studentów studiów II stopnia). Badania przeprowadzono w okresie od lutego do maja 2018 r. Analizy zebranego materiału badawczego w zakresie poszukiwania różnic dokonano z wykorzystaniem testu t-Studenta oraz analizy wariancji ANOVA, zakładając szczegółową analizę tylko dla przypadków istotnych statystycznie.

WYNIKI BADAŃ WŁASNYCH

Badane osoby – niezależnie od rodzaju grupy – to w większości kobiety. Wśród pracowników socjalnych 22,5% to mężczyźni, natomiast wśród badanych studentów I i II stopnia dominacja kobiet była już zdecydowana. W obu grupach studentów tylko po 5% (1 osoba) badanych to mężczyźni.

Miejsce zamieszkania nie było już tak zróżnicowane. Badani pracownicy socjalni w większości (60%) mieszkają w mieście. Deklaracja badanych studentów okazała się bardziej zrównoważona – w zasadzie po połowie w mieście i na wsi. Trochę inaczej sytuacja przedstawia się w zakresie deklaracji co do najbliższej osoby przebywającej za granicą. Wśród badanych pracowników socjalnych co piąta osoba zadeklarowała taki fakt, natomiast połowa badanych studentów (zarówno z I, jak i II stopnia studiów) wskazała posiadanie osób najbliższych za granicą.

Nieznacznie inaczej wygląda deklaracja badanych osób co do własnego pobytu za granicą. Prawie jedna trzecia pracowników socjalnych (32,5%) zadeklarowała taki pobyt. Nieznacznie większa liczba badanych studentów – niezależnie od poziomu kształcenia – (35,0%) była za granicą. Staż pracy badanych pracowników socjalnych wskazuje, że w zasadzie co druga badana osoba (47,5%) pracuje w tym zawodzie krótko – do 5 lat. Pozostali badani – od 6 do 10 lat (25%) oraz od 11 do 20 lat (27,5%) (tabela 1).

Tabela 1. Podstawowe dane demograficzno-społeczne badanych grup osób (%)

Grupa badanych	Płeć		Miejsce zamieszkania		Najbliżsi za granicą		Pobyt za granicą		Staż pracy (w latach)		
	kobieta	mężczyzna	miasto	wieś	tak	nie	tak	nie	do 5	6–10	11–20
Pracownicy socjalni (N = 40)	77,5	22,5	60,0	40,0	20,0	80,0	32,5	67,5	47,5	25,0	27,5
Studenci studiów II stopnia (N = 20)	95,0	5,0	50,0	50,0	50,0	50,0	35,0	65,0	–	–	–
Studenci studiów I stopnia (N = 20)	95,0	5,0	55,0	45,0	50,0	50,0	35,0	65,0	–	–	–

Źródło: opracowanie własne.

Opracowanie zebranego materiału empirycznego przeprowadzono na podstawie danych statystycznych trzech niewielkich grup. Podejście takie, oprócz zalety obiektywizmu, charakteryzuje się pewnymi ograniczeniami. Wykorzystując do analizy porównawczej dane zawarte w tabeli 1 oraz operując statystycznymi przeciętnymi, stosujemy oczywiste uproszczenie. Musimy mieć świadomość, że poziom emocjonalnej gotowości do dialogu z osobą odmienną kulturowo – niezależnie od analizowanych danych (płeć, miejsce zamieszkania, najbliżsi za granicą, pobyt za granicą czy też status zawodowy) – kształtuje się bardzo różnie. Wśród badanych grup można spotkać osoby o niskim poziomie emocjonalnej gotowości do dialogu z osobą odmienną kulturowo niezależnie od tego, jakiej są płci, gdzie mieszkają, czy byli za granicą czy nie, czy ktoś z ich najbliższych przebywa lub nie za granicą. Mając świadomość tych uwarunkowań, skupiono się na trendzie, czyli na prawidłowościach przebiegających się przez pojedyncze przypadki.

Zgodnie z przyjętymi założeniami metodologicznymi jako pierwszych analizą objęto pracowników socjalnych (tabela 2). W przypadku czterech analizowanych wymiarów (*zaangażowanie w interakcję, pewność w interakcji, przyjemność z interakcji, uwaga/pilność w interakcji*) wyższe wyniki uzyskały badane kobiety. Średnie wyniki tych wymiarów mieszczą się w przedziale wyników przeciętnych zarówno badanych kobiet, jak i mężczyzn. Badani mężczyźni – pracownicy socjalni – wyższy wynik uzyskali jedynie w wymiarze *pewność w interakcji*.

Tabela 2. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych pracowników socjalnych z uwzględnieniem ich płci

Kategorie	Płeć				Porównanie średnich	
	kobieta		mężczyzna		t°	p
	M	SD	M	SD		
Zaangażowanie w interakcję	26,30	4,18	23,86	3,29	1,41	0,17
Szacunek dla różnic kulturowych	24,35	3,14	21,14	3,39	2,33	0,03
Pewność w interakcji	15,70	2,84	16,86	2,34	-0,98	0,33

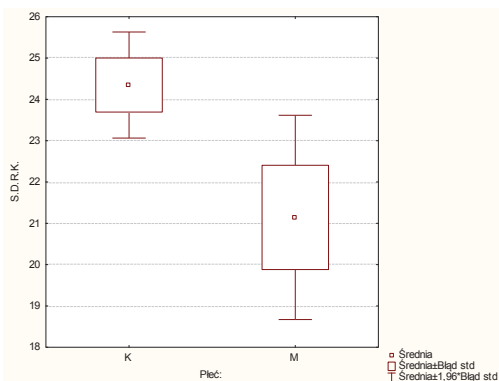
Tabela 2. cd.

Przyjemność z interakcji	10,69	2,12	9,86	1,46	0,97	0,34
Uważność/pilność w interakcji	10,86	1,89	10,00	2,70	0,96	0,34

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne.

Tylko w jednym wymiarze – *szacunek dla różnic kulturowych* – płeć różnicuje na poziomie istotnym statystycznie ($p = 0,03$). Zdecydowanie wyższy wynik średni (24,35), mieszczący się w przedziale wyników wysokich, uzyskały badane pracownice socjalne, podczas gdy średni wynik badanych mężczyzn mieści się w przedziale wyników przeciętnych (21,14) (tabela 2, rysunek 1). Należy zatem stwierdzić, że badane kobiety wykazują wyższy szacunek do osób odmiennych kulturowo i lubią z nimi przebywać bardziej niż badani mężczyźni. Poza tym szanują wartości, sposoby zachowania się tych ludzi. Akceptują ich takimi, jakimi są, a jednocześnie uważają, że ich kultura jest tak samo ważna jak nasza.



Rysunek 1. Szacunek dla różnic kulturowych z uwzględnieniem płci badanych pracowników socjalnych

Źródło: opracowanie własne.

Miejsce zamieszkania istotnie różnicuje poziom analizowanej gotowości tylko w jednym wymiarze – *pewność w interakcji* ($p = 0,01$) (tabela 3, rysunek 2). Średnie wyniki obu grup mieszczą się w przedziale wyników przeciętnych, z tym że wyższy poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo zaprezentowali badani pracownicy socjalni mieszkający w mieście ($M = 16,94$). Są oni bardziej pewni siebie w interakcjach z ludźmi wywodzącymi się z innych kultur oraz uważają, że nie jest trudno nawiązywać bezpośredni kontakt z nimi. Ponadto przeważnie wiedzą, co powiedzieć podczas takich interakcji, są też zazwyczaj bardziej towarzyscy niż badani mieszkający na wsi. Średnie wyniki pozostałych wymiarów mieszczą się w przedziale wyników przeciętnych

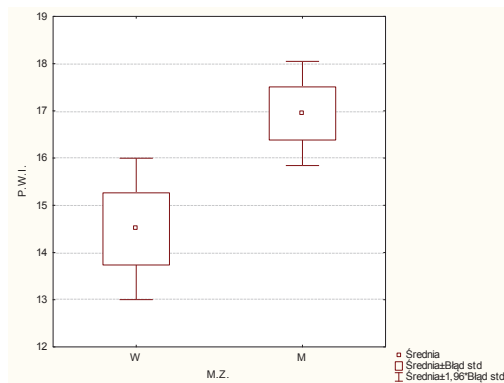
oprócz wymiaru *szacunek dla różnic kulturowych*, którego średni wynik niezależnie od miejsca zamieszkania uplasował się w przedziale wyników wysokich.

Tabela 3. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych pracowników socjalnych z uwzględnieniem ich miejsca zamieszkania

Kategorie	Miejsce zamieszkania				Porównanie średnich	
	wieś		miasto		t°	p
	M	SD	M	SD		
Zaangażowanie w interakcję	24,83	5,08	26,33	3,27	-0,98	0,33
Szacunek dla różnic kulturowych	24,00	3,10	23,33	3,67	0,52	0,61
Pewność w interakcji	14,50	2,65	16,94	2,38	-2,63	0,01
Przyjemność z interakcji	10,42	2,23	10,55	1,88	-0,18	0,86
Uważność/pilność w interakcji	10,08	2,43	11,06	1,80	-1,26	0,22

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 2. *Pewność w interakcji* badanych pracowników socjalnych z uwzględnieniem ich miejsca zamieszkania

Źródło: opracowanie własne.

Pobyt najbliższej osoby za granicą, wskazywany jako ewentualnie pozytywnie różnicujący emocjonalny stosunek do osób z innych kultur, w przypadku analizowanych wyników badanych pracowników socjalnych nie wykazał takiej prawidłowości (tabela 4, rysunek 3). W żadnym z analizowanych przypadków nie wystąpiła różnica na poziomie istotnym statystycznie ($p < 0,05$).

Tabela 4. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych pracowników socjalnych z uwzględnieniem pobytu najbliższej osoby za granicą

Kategorie	Najbliższa osoba za granicą				Porównanie średnich	
	tak		nie		t°	p
	M	SD	M	SD		
Zaangażowanie w interakcję	26,00	3,79	25,65	4,29	0,19	0,85
Szacunek dla różnic kulturowych	25,14	3,39	23,13	3,36	1,38	0,18
Pewność w interakcji	15,14	2,48	16,22	2,81	-0,90	0,37
Przyjemność z interakcji	10,86	1,68	10,39	2,10	0,53	0,60
Uważność/pilność w interakcji	10,43	1,72	10,74	2,22	-0,34	0,74

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne.

W zakresie wymiaru *szacunek dla różnic kulturowych* średni wynik ($M = 25,14$) badanych osób mających osobę w rodzinie przebywającą za granicą uplasował się w zakresie wyników wysokich. Nie różnicuje on jednak istotnie, gdyż średni wynik ($M = 23,13$) badanych pracowników niemających najbliższych za granicą umiejscowił się również w zakresie wyników wysokich. W pozostałych przypadkach wszystkie średnie wyniki mieszczą się w przedziale wyników przeciętnych.

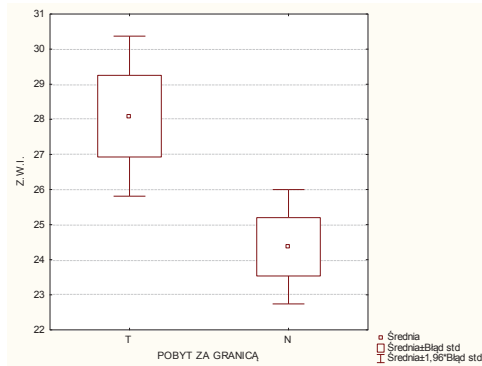
Bardziej różnicujący analizowany poziom gotowości do komunikacji z osobą odmienną kulturowo jest wcześniejszy pobyt badanych osób za granicą (tabela 5, rysunki 3 i 4). W dwóch na pięć analizowanych wymiarach, takich jak *zaangażowanie w interakcję* ($p = 0,01$) oraz *przyjemność z interakcji* ($p = 0,04$), różnicuje on na poziomie istotnym statystycznie.

Tabela 5. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych pracowników socjalnych z uwzględnieniem ich pobytu za granicą

Kategorie	Pobyt za granicą				Porównanie średnich	
	tak		nie		t°	p
	M	SD	M	SD		
Zaangażowanie w interakcję	28,09	3,85	24,37	3,62	2,67	0,01
Szacunek dla różnic kulturowych	24,91	3,65	22,84	3,13	1,64	0,11
Pewność w interakcji	16,82	2,32	15,47	2,89	1,31	0,20
Przyjemność z interakcji	11,45	1,81	9,95	1,93	2,11	0,04
Uważność/pilność w interakcji	11,55	1,44	10,16	2,27	1,82	0,08

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

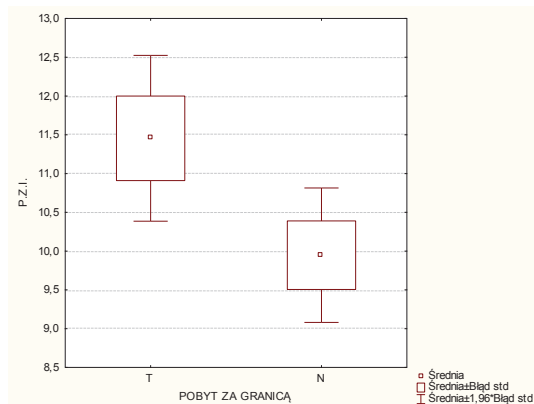
Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 3. *Zaangażowanie w interakcję* badanych pracowników socjalnych z uwzględnieniem ich pobytu za granicą

Źródło: opracowanie własne.

W przypadku pierwszego wymiaru – *zaangażowanie w interakcję* ($M = 28,09$) – badane osoby deklarujące przebywanie za granicą uzyskały wynik w przedziale wyników wysokich, podczas gdy badani pracownicy socjalni niewyjeżdżający za granicę osiągnęli wynik średni ($M = 24,37$) w zakresie wyników przeciętnych. Można więc uznać, że osoby badane wyjeżdżające za granicę są zdecydowanie bardziej otwarte na kontakty z ludźmi z innych kultur. Podczas interakcji zachowują się pozytywnie w stosunku do swojego odpowiednika odmiennego kulturowo. Często okazują też zrozumienie dla niego poprzez werbalne i niewerbalne zachowania.



Rysunek 4. *Przyjemność z interakcji* badanych pracowników socjalnych z uwzględnieniem ich pobytu za granicą

Źródło: opracowanie własne.

W przypadku drugiego wymiaru – *przyjemność z interakcji* – wynik istotnie wyższy ($M = 11,45$), znajdujący się w przedziale wyników wysokich, uzyska-

ły również osoby badane deklarujące wyjazdy za granicę. Osoby badane, które takiej deklaracji nie złożyły, uzyskały wynik średni ($M = 9,95$), umiejscowiony w przedziale wyników przeciętnych. Świadczy to o tym, że badani wyjeżdżający za granicę podczas interakcji z osobami odmiennymi kulturowo czerpią zadowolenie z takiego kontaktu, w zasadzie nie denerwują się, a jednocześnie czują się potrzebni.

Ostatnia zmienna ustalona, czyli staż pracy badanych pracowników socjalnych, nie różnicuje na poziomie istotnym statystycznie ($p < 0,05$) w zakresie żadnego z analizowanych wymiarów (tabela 6). Można wobec tego przyjąć, że zarówno badani pracownicy socjalni pracujący do 5 lat, jak i ich koleżanki i koledzy pracujący w zawodzie dłużej (od 6 do 10 lat oraz od 11 do 20 lat) prezentują bardzo zbliżony – przeciętny – poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo.

Tabela 6. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych pracowników socjalnych z uwzględnieniem ich stażu pracy

Kategorie	Poziom ANOVA	
	F	NIR
Zaangażowanie w interakcję	0,94	0,40
Szacunek dla różnic kulturowych	1,17	0,33
Pewność w interakcji	0,05	0,95
Przyjemność z interakcji	0,38	0,68
Uważność/pilność w interakcji	0,37	0,67

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne.

Nieco inaczej sytuacja przedstawia się w przypadku badanych studentów. Analizę zależności poziomu emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą innej kultury przeprowadzono z pominięciem zmiennej płci. Badane grupy studentów były bowiem w tym zakresie prawie jednorodne. W każdej z grup w badaniach wziął udział tylko jeden mężczyzna (5%).

Analiza porównawcza średnich wyników obu badanych grup studentów, tj. z I i II stopnia studiów, z uwzględnieniem ich miejsca zamieszkania nie wykazała przypadków istotnych statystycznie ($p < 0,05$) (tabela 7). Wyniki poszczególnych analizowanych wymiarów obu grup są do siebie zbliżone, a w niektórych przypadkach są identyczne. W zdecydowanej większości są to wyniki przeciętne, za wyjątkiem wymiaru *szacunek dla różnic kulturowych* badanych osób zamieszkających w mieście, który uplasował się w przedziale wyników wysokich.

Tabela 7. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych studentów I i II stopnia z uwzględnieniem ich miejsca zamieszkania

Kategorie	Studenci I stopnia				Porównanie średnich		Studenci II stopnia				Porównanie średnich	
	miasto		wieś		t°	p	miasto		wieś		t°	p
	M	SD	M	SD			M	SD	M	SD		
Zaangażowanie w interakcję	25,27	3,32	23,22	2,28	1,57	0,13	25,18	3,31	23,22	2,28	1,50	0,14
Szacunek dla różnic kulturowych	23,64	3,20	21,33	3,16	1,60	0,13	23,64	3,01	21,33	3,16	1,66	0,11
Pewność w interakcji	14,73	2,53	13,11	1,76	1,62	0,12	14,73	2,53	13,00	1,87	1,70	0,11
Przyjemność z interakcji	10,82	1,17	11,00	1,22	-0,31	0,74	10,55	1,43	10,89	1,16	-0,58	0,57
Uważność/pilność w interakcji	10,55	1,37	10,56	1,42	-0,02	0,99	10,55	1,37	10,56	1,42	-0,02	0,99

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne.

Bardzo podobnie pod względem wyników przedstawia się sytuacja w zakresie analizy z uwzględnieniem posiadania bądź nie najbliższej osoby za granicą (tabela 8, rysunki 5 i 6). Analogiczność uzyskanych wyników w zakresie wszystkich analizowanych wymiarów jest znacząca. Identyczną różnicę na poziomie istotnym statystycznie ($p = 0,02$) odnotowano w przypadku wymiaru *zaangażowanie w interakcję*. W tym przypadku wyniki istotnie wyższe uzyskali badani studenci I i II stopnia niedeklarujący posiadania najbliższej osoby za granicą. Wyniki te umiejscowiły się w przedziale wyników przeciętnych.

Tabela 8. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych studentów I i II stopnia z uwzględnieniem pobytu najbliższej osoby za granicą

Kategorie	Studenci I stopnia				Porównanie średnich		Studenci II stopnia				Porównanie średnich	
	tak		nie		t°	p	tak		nie		t°	p
	M	SD	M	SD			M	SD	M	SD		
Zaangażowanie w interakcję	22,80	2,44	25,90	2,81	-26,4	0,02	22,80	2,44	25,80	2,82	-2,54	0,02
Szacunek dla różnic kulturowych	21,40	2,01	23,80	3,99	-1,70	0,11	21,50	2,01	23,70	3,89	-1,59	0,13
Pewność w interakcji	13,50	2,37	14,50	2,27	-0,96	0,35	13,40	2,46	14,50	2,27	-1,04	0,31

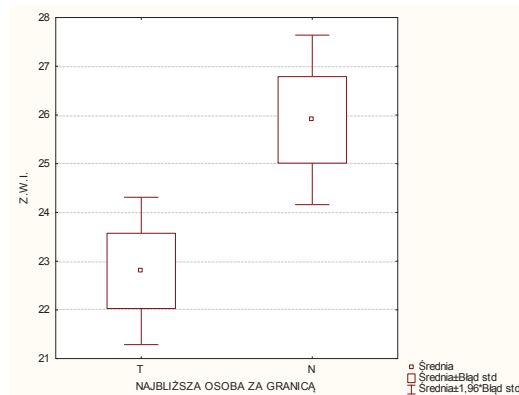
Tabela 8. cd.

Przyjemność z interakcji	10,50	1,08	11,30	-1,60	-1,03	0,13	10,40	0,97	11,00	1,56	-1,03	0,32
Uważność/pilność w interakcji	10,30	1,57	10,80	1,14	-0,82	0,43	10,30	1,57	10,80	1,14	-0,82	0,43

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne.

W tym samym przedziale znalazły się również wyniki badanych grup studentów deklarujących posiadanie najbliższej osoby za granicą. Można zatem powiedzieć, że badani studenci wykazują przeciętną otwartość na ludzi z innych kultur, podczas interakcji z nimi często potrafią zachować się pozytywnie. Starają się przy tym zrozumieć ich poprzez werbalne i niewerbalne zachowanie. W zasadzie powstrzymują się przed formułowaniem wyobrażeń o tych ludziach, dopóki się z nimi nie spotkają. Poza tym na uwagę zasługuje fakt, że wyniki nieznacznie wyższe w pozostałych przypadkach analizowanych wymiarów uzyskali także badani studenci z obu grup, którzy nie zadeklarowali posiadania osoby z najbliższego otoczenia za granicą. Są one w większości umiejscowione w przedziale wyników przeciętnych, za wyjątkiem wymiaru *szacunek dla różnic kulturowych*, który jest wynikiem wysokim.



Rysunek 5. Zaangażowanie w interakcję badanych studentów I stopnia z uwzględnieniem pobytu najbliższej osoby za granicą

Źródło: opracowanie własne.



Rysunek 6. Zaangażowanie w interakcję badanych studentów II stopnia z uwzględnieniem pobytu najbliższej osoby za granicą

Źródło: opracowanie własne.

Również w przypadku analizy poziomu emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo studentów I i II stopnia, z uwzględnieniem zmiennej pobyt badanej osoby lub nie za granicą, podobieństwo uzyskanych wyników jest bardzo duże (tabela 9).

Tabela 9. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych studentów I i II stopnia z uwzględnieniem ich pobytu za granicą

Kategorie	Studenci I stopnia				Porównanie średnich		Studenci II stopnia				Porównanie średnich	
	tak		nie		t°	p	tak		nie		t°	p
	M	SD	M	SD			M	SD	M	SD		
Zaangażowanie w interakcję	24,71	2,87	24,15	3,18	0,38	0,70	24,57	2,82	24,15	3,18	0,29	0,77
Szacunek dla różnic kulturowych	22,14	2,91	22,85	3,60	-0,44	0,66	22,14	2,54	22,85	3,60	-0,46	0,65
Pewność w interakcji	14,14	2,67	13,92	2,22	0,19	0,85	14,00	2,83	13,92	2,22	0,07	0,95
Przyjemność z interakcji	10,57	0,79	11,08	1,32	-0,92	0,37	10,29	0,49	10,92	1,55	-1,05	0,31
Uważność/pilność w interakcji	10,71	1,50	10,46	1,33	0,39	0,70	10,71	1,50	10,46	1,33	0,39	0,70

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne.

W przypadku żadnego z analizowanych wymiarów nie stwierdzono, aby fakt pobytu lub nie za granicą badanych studentów z obu grup różnicował istotnie ($p < 0,05$) poziom któregoś wskaźnika. Wszystkie wyniki to wyniki przeciętne.

Poszukując różnic w poziomie emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych grup osób, dokonano analizy wariancji ANOVA. Uzyskane wyniki pozwalają zauważyć, że badane grupy różnicują na poziomie istotnym statystycznie tylko w przypadku jednego wymiaru – *pewność w interakcji* ($p=0,00$). W pozostałych przypadkach różnic takich nie odnotowano (tabela 10). Zgodnie z przyjętym założeniem skupiono się tylko na przypadku istotnym statystycznie.

Tabela 10. Poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych grup

Wymiary	Poziom ANOVA	
	F	p
Zaangażowanie w interakcję	1,38	0,25
Szacunek dla różnic kulturowych	0,77	0,47
Pewność w interakcji	5,35	0,00
Przyjemność z interakcji	0,38	0,68
Uważność/pilność w interakcji	0,04	0,96

Wyniki istotne statystycznie dla $p \leq 0,05$

Źródło: opracowanie własne.

Najbardziej różnicującą grupą są badani pracownicy socjalni (tabela 11). Ich wynik średni ($M = 15,97$) jest istotnie wyższy ($p = 0,03$ oraz $p = 0,04$) od wyników badanych pozostałych grup, tj. studentów I stopnia ($M = 14,00$) oraz studentów II stopnia ($M = 13,95$). Natomiast między badanymi grupami studentów wystąpiła niemal pełna zgodność ($p > 0,99$). Rozkład tych wyników bardzo dobrze obrazuje rysunek 7. Wszystkie średnie wyniki badanych grup osób zostały umiejscowione w przedziale wyników przeciętnych.

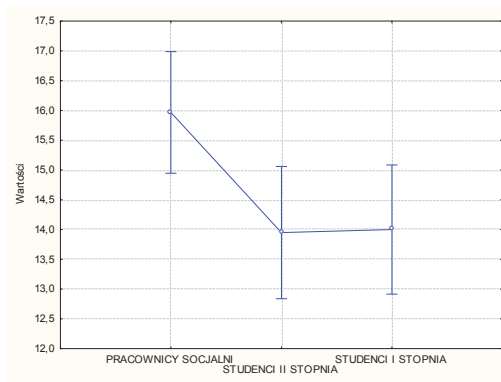
Można uznać, że badani pracownicy socjalni są pewniejsi siebie, bardziej towarzyscy, zazwyczaj lepiej wiedzą, co powiedzieć podczas interakcji z osobami odmiennymi kulturowo niż badani studenci, niezależnie od poziomu studiów. Należy jednak pamiętać, że nie jest to poziom wysokich umiejętności, tylko przeciętnych.

Tabela 11. *Pewność w interakcji* – porównanie badanych grup osób

Kategorie			Zmienna grupująca							
			status badanego							
Pewność w interakcji	ANOVA Analiza wariancji*		ogółem		pracownicy socjalni (1)		studenci II stopnia (2)		studenci I stopnia (3)	
			M	SD	M	SD	M	SD	M	SD
			14,64	2,46	15,97	2,62	13,95	2,34	14,00	2,41
			Grupa		Porównanie wewnątrzgrupowe					
	pracownicy socjalni (1)				studenci II stopnia (2)		studenci I stopnia (3)			
	Pracownicy socjalni (1)				–		0,03		0,04	
	F	p	Studenci II stopnia (2)		0,03		–		0,99	
	5,35	0,00	Studenci I stopnia (3)		0,04		0,99		–	

* poziom istotności, gdy $p < 0,05$

Źródło: opracowanie własne.

Rysunek 7. *Pewność w interakcji* – porównanie badanych grup

Źródło: opracowanie własne.

ZAKOŃCZENIE

Odnosząc się do głównego problemu badawczego, można uznać, że w zdecydowanej większości wymiarów (w czterech z pięciu) poziom emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych grup osób jest do siebie zbliżony. Różnice istotne statystycznie wystąpiły tylko w przypadku jednego wymiaru – *pewność w interakcji*. Grupą uzyskującą istotnie wyższe wyniki,

zawarte w przedziale wyników przeciętnych, są badani pracownicy socjalni. Wyniki dwóch pozostałych grup (studentów I i II stopnia) są do siebie bardzo zbliżone, znajdują się również w przedziale rezultatów przeciętnych. Wynika z tego, że badani pracownicy socjalni wykazują wprawdzie przeciętną pewność siebie, gdy dochodzi do kontaktu z osobą odmienną kulturowo, lecz istotnie lepszą od badanych studentów zarówno I, jak i II stopnia. Można też uznać, że są bardziej towarzyscy, mają większy zasób wiedzy i doświadczenia, co niewątpliwie bardziej ułatwia im nawiązywanie i kontynuowanie dialogu z osobami odmiennymi kulturowo niż badanym studentom, niezależnie od poziomu studiów. Nieznacznie wyższe wyniki uzyskane przez pracowników socjalnych można tłumaczyć ich doświadczeniem zawodowym, co dodaje im pewności siebie.

Uzupełnieniem tego opisu, obejmującego szczegółową analizę poziomu emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych grup, jest interpretacja ich wyników w zakresie każdego wymiaru z uwzględnieniem zmiennych: płeć, miejsce zamieszkania, najbliższa osoba za granicą, pobyt badanej osoby za granicą.

Wyniki przeprowadzonych analiz rezultatów uzyskanych przez badanych pracowników socjalnych oraz studentów I i II stopnia są w zdecydowanej większości wynikami przeciętnymi. Dominują one w analizie każdego wymiaru. *Zaangażowanie w interakcję* różnicuje na poziomie istotnym statystycznie w przypadku badanych pracowników socjalnych fakt ich pobytu za granicą ($p = 0,01$), a w przypadku badanych studentów obu grup – przebywanie za granicą najbliższej osoby, z tym że w przypadku badanych studentów chodzi o fakt braku takiej osoby w najbliższej rodzinie ($p = 0,02$). W związku z powyższym można uznać, że wszyscy badani niezależnie od przynależności grupowej nie wykazują wielkiej radości z faktu, że przyjdzie im nawiązać relacje interpersonalne z osobą z innej kultury. Mimo że starają się wykazać otwartość na ten fakt, to towarzyszą im wewnętrzne obawy. W większości nie formułują oceny co do tych osób przed takim spotkaniem. Jednak kiedy już dojdzie do takiej interakcji, to starają się zachowywać pozytywnie, wykazując zrozumienie dla danej sytuacji. Różnice kulturowe pomiędzy badanymi osobami a ich odpowiednikiem odmiennym kulturowo nie wywołują uczucia radości. Dla zrozumienia i wyjaśnienia procesów zachodzących w relacjach międzygrupowych – mających egzemplifikację w wyższych wynikach osób wyjeżdżających za granicę – przydatny wydaje się być model teoretyczny kontaktu międzykulturowego Waltera G. Stephana i Cookie W. Stephana (2007, s. 77–85).

Średnie wyniki analizowanego wymiaru *szacunek dla różnic kulturowych* wśród badanych grup są nieco różne. Badani pracownicy socjalni uzyskują w każdym wymiarze wyniki wysokie, podczas gdy badani studenci – wyniki przeciętne, ale w górnym ich zakresie, co zapewne wpłynęło na brak różnic między tymi grupami na poziomie istotnym statystycznie. Jedyne różnice na poziomie istot-

nym statystycznie wystąpiła w przypadku zmiennej płeć w grupie pracowników socjalnych. Wynika z niej, że kobiety ($p = 0,03$) pracujące w pomocy społecznej wykazują istotnie wyższy poziom szacunku dla różnic kulturowych niż ich koleżdy. Uogólniając, można stwierdzić, że badane osoby niezależnie od przynależności grupowej wykazują podejście etnorelatywistyczne.

Kolejna analiza, tym razem wymiaru *pewność w interakcji*, również wykazuje zróżnicowanie w zakresie wyników średnich badanych grup. Wyraźnie wyższe wyniki uzyskali badani pracownicy socjalni, co uwidacznia się w analizie wariancji ANOVA wynikiem istotnym statystycznie ($p = 0,00$). Jednak wszystkie wyniki znalazły się w przedziale wyników przeciętnych. Jeżeli chodzi o analizy wewnątrzgrupowe, to żadna z wykorzystanych zmiennych nie różnicuje na poziomie istotnym statystycznie. Powyższe wyniki uprawniają do wniosku, że badani pracownicy socjalni są bardziej pewni siebie podczas spotkania z osobami odmiennymi kulturowo. Uważają, że nie mają większych trudności z konwersacją, gdy dochodzi do takiego spotkania. Przeważnie wiedzą, co powiedzieć i jak się zachować w takich sytuacjach, a zarazem potrafią być towarzyscy.

Wyniki wymiaru *przyjemność z interakcji* nie wykazały już takiego zróżnicowania. Zarówno badani pracownicy socjalni, jak i studenci (niezależnie od poziomu studiów) uzyskali w tym wymiarze wyniki przeciętne. Jedyne wyjątek stanowi analiza wyników pracowników socjalnych z wykorzystaniem zmiennej przebywania lub nie za granicą. W tym przypadku badani pracownicy socjalni, którzy zadeklarowali taki fakt, uzyskali wyniki istotnie wyższe, umiejscowione w przedziale wyników wysokich, od tych, co nie byli za granicą ($p = 0,04$). Można więc stwierdzić, że badane osoby w zdecydowanej większości odczuwają przeciętną przyjemność z kontaktu z osobą odmienną kulturowo. Czasami towarzyszy im zdenerwowanie, stan napięcia emocjonalnego, a czasami nie. Nie odczuwają jednak pełnego zadowolenia z takich spotkań.

Analiza ostatniego wymiaru – *uważność/pilność w interakcji* – wskazuje, że zdecydowana większość wyników badanych grup osób umiejscowiła się w przedziale wyników przeciętnych, ale w jego górnym zakresie. Jedyne wśród badanych pracowników socjalnych osoby deklarujące pobyt za granicą uzyskały wynik wysoki. Jest to zatem najbardziej zbliżony ze wszystkich pozostałych wymiar emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych grup. Taka ocena uprawnia do stwierdzenia, że badani pracownicy socjalni oraz studenci I i II stopnia są uważni podczas kontaktu z osobą z innej kultury. Są też wrażliwi na subtelne treści oraz starają się jednocześnie uzyskać jak najwięcej potrzebnych im informacji.

Reasumując, ogólny wynik emocjonalnej gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo badanych grup osób można określić jako przeciętny w niektórych wymiarach, jak np. *uważność/pilność w interakcji*, z tendencją ku wynikom wysokim. Nieznacznie lepiej w tej analizie wypadli badani pracownicy socjalni.

Jednak różnica między nimi i kandydatami na pracowników socjalnych okazała się niewielka. Tylko w wymiarze *pewność w interakcji* była to różnica istotna na korzyść pracowników socjalnych. Wydawałoby się, że powinna ona być zdecydowanie większa, pracownicy socjalni powinni być w pełni gotowi do kontaktu z osobą odmienną kulturowo, tymczasem tak nie jest. Wymaga to zapewne kolejnych badań. Optymistyczniej można spojrzeć na kandydatów do wykonywania tego złożonego i bardzo wymagającego zawodu ze względu na ich wyniki. Zdecydowana większość z nich to wyniki przeciętne, w wielu przypadkach z tendencją ku wynikom wysokim. Co najważniejsze, mało ustępują one osobom wykonującym ten zawód nawet przez 20 lat. Nie powinno to rzecz jasna uspokoić sumienia nauczycieli akademickich, ponieważ absolwent szkoły wyższej powinien być przygotowany do wykonywania zawodu pracownika socjalnego z uwzględnieniem wysokiego poziomu gotowości do kontaktu z osobą odmienną kulturowo.

Coraz większe zróżnicowanie kulturowe w Polsce wymaga nie tylko kształtowania postaw tolerancyjnych wobec Innych, lecz także włączenia w proces kształcenia profesjonalnego różnych grup zawodowych – zwłaszcza pracowników służb społecznych – rozbudzania ich wrażliwości kulturowej. Wielokulturowość to: 1) współistnienie kultur; 2) odmienne wartości osobiste, różnice międzyludzkie i wybory życiowe; 3) zbiór różnych grup kulturowych; 4) sprawiedliwość; 5) różność społeczna; 6) proces nadawania znaczenia działaniom społecznym; 7) ogólnoswiatowa współpraca na rzecz środowiska przyrodniczego; 8) uczenie się konkurencyjności w ogólnoswiatowej gospodarce (Haberman, za: Kwieciński, 2000).

W procesie kształcenia pracowników socjalnych oraz innych pracowników służb społecznych należy odrzucić perspektywę „ślepoty na różnice” i skupić się na perspektywie „uznania różnic” (Taylor, 1992, s. 28–44). Przygotowując ich do pracy w środowisku zróżnicowanym kulturowo, należy zaproponować aktywności, które pozwolą odkryć własną kulturę i własną tożsamość kulturową, a w przypadku studentów – wzmocnić ją. Pracownicy socjalni powinni znać różne strategie stosowane w pracy w celu zwiększenia samoświadomości, wiedzy i umiejętności w pracy z członkami różnych grup (Williams, 2006). Zdaniem Domana Luma (1999, s. 29) kluczem do zapewnienia kulturowo kompetentnej usługi są cztery elementy: 1) akceptacja i szacunek dla różnic kulturowych; 2) analiza własnej tożsamości kulturowej i uprzedzeń; 3) świadomość dynamiki różnic u klientów etnicznych; 4) uznanie potrzeby dodatkowej wiedzy, badań i zasobów do pracy z klientami.

BIBLIOGRAFIA

- Braǳiel, J. (2002). Wokół etyki zawodu pracownika socjalnego. W: J. Braǳiel, A. Kurcz (red.), *Pracownik socjalny* (s. 69–88). Opole: Wydawnictwo UO.
- Chen, G.-M., Starosta, W.J. (1996). Intercultural communication competence: A synthesis. W: B. Burleson (ed.), *Communication Yearbook 19* (s. 353–383). Thousand Oaks: Sage.
- Fritz, W., Mollenberg, A., Chen, G.-M. (2002). Measuring Intercultural Sensitivity in Different Cultural Contexts. *Intercultural Communication Studies*, 11(2), 165–176.
- Fritz, W., Graf, A., Hentze, J., Möllenberg, A., Chen, G.-M. (2005). An Examination of Chen and Starosta's Model of Intercultural Sensitivity in Germany and United States. *Intercultural Communication Studies*, 14(1), 53–65.
- Kantowicz, E. (2001). *Elementy teorii i praktyki pracy socjalnej*. Olsztyn: Wydawnictwo UWM.
- Korczyński, M., Świdzińska, A. (2017). Wrażliwość międzykulturowa studentów z pogranicza polsko-ukraińskiego. *Edukacja Międzykulturowa*, 1(6), 113–129.
- Kwieciński, Z. (2000). *Tropy – ślady – próby. Studia i szkice z pedagogiki pogranicza*. Poznań–Olsztyn: Wydawnictwo Edytor.
- Lum, D. (1999). *Culturally Competent Practice: A Framework for Growth and Action*. Pacific Grove: Brooks/Cole –Thomson Learnin.
- Stephan, W.G., Stephan, C.W. (2007). *Wýwieranie wpływu przez grupy. Psychologia relacji*. Gdańsk: GWP.
- Taylor, Ch. (1992). The Politics of Recognition. W: Ch. Taylor, A. Gutmann (eds.), *Multiculturalism* (s. 25–74). Princeton: Princeton University Press.
- Ustawa z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (t.j. Dz.U. 2018, poz. 1508 z późn. zm.).
- Williams, C. (2006). The Epistemology of Cultural Competence. *Families in Society: The Journal of Contemporary Social Services*, 87(2), 209–220. DOI: <https://doi.org/10.1606/1044-3894.3514>

SUMMARY

The aim of the research was to find differences in the level of emotional readiness to dialogue with a culturally different person between current and future social workers. The survey method was used in the research, and the research tool was the Intercultural Sensitivity Scale by Guo-Ming Chen and William J. Starosta. The research covered two groups of people: social workers and students of the last year of first and second cycle studies in the field of social work, 40 people in both groups. The analysis of the results showed that the level of readiness to contact a culturally different person of both studied group can be described as average in some dimensions, such as *mindfulness/urgency in interaction* with the tendency towards high results. The social workers surveyed performed slightly better in this analysis. However, the difference between them and the candidates for social workers is small.

Keywords: competence; intercultural competence of communication; intercultural sensitivity; social workers

