



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΘΕΣΣΑΛΙΑΣ
ΓΕΝΙΚΟ ΤΜΗΜΑ ΛΑΡΙΣΑΣ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ «ΨΥΧΙΚΗ ΥΓΕΙΑ»



ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**“Evaluation of the cultural competence of social workers who work
on refugees structures”**

Κουταλίδου Ανθή

Κοινωνική λειτουργός

ΤΡΙΜΕΛΗΣ ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ

Παραλίκας Θεοδόσιος, Επίκουρος Καθηγητής, Επιβλέπων Καθηγητής
Κοτρώτσιου Ευαγγελία, Καθηγήτρια, Μέλος Τριμελούς Επιτροπής
Κοτρώτσιου Στυλιανή, Επίκουρη Καθηγήτρια, Μέλος Τριμελούς Επιτροπής



UNIVERSITY OF THESSALY
GENERAL DEPARTMENT OF LARISSA
PROGRAM OF POSTGRADUATE STUDIES
IN MENTAL HEALTH



POSTGRADUATE DIPLOMA THESIS
“Evaluation of the cultural competence of social workers
who work on refugees structures”

Koutalidou Anthi
Social Worker

THREE-MEMBER ADVISORY COMMITTEE
Paralikas Theodosios, Assistant Professor, Supervisor
Kotrotsiou Evaggelia, Professor, Advisory Committee
Kotrotsiou Styliani, Assistant Professor, Advisory Committee

Περιεχόμενα

| | |
|--|----|
| Περιεχόμενα..... | 3 |
| Κατάλογος Πινάκων | 5 |
| Κατάλογος Γραφημάτων | 7 |
| Περίληψη | 9 |
| Abstract..... | 10 |
| 1. Εισαγωγή | 11 |
| 1.1. Κοινωνική Εργασία..... | 11 |
| 1.2. Κοινωνική Εργασία με Πρόσφυγες..... | 12 |
| 1.3. Διεθνής Κώδικας Δεοντολογίας Κοινωνικών Λειτουργών..... | 15 |
| 1.4. Πολιτισμική Επάρκεια στην Παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών..... | 18 |
| 2. Ανασκόπηση της Βιβλιογραφίας | 20 |
| 2.1. Συμβουλευτική Κοινωνική Εργασία | 20 |
| 2.2. Διαπολιτισμική Συμβουλευτική | 24 |
| 2.3. Η ανάπτυξη της πολιτιστικής επάρκειας στην Κοινωνική Εργασία | 28 |
| 2.4. Ο Ρόλος του Κοινωνικού Λειτουργού σε Δομές Φιλοξενίας Προσφυγών ... | 31 |
| 3. Μεθοδολογία..... | 34 |
| 3.1. Ερευνητικός σκοπός-ερωτήματα | 34 |
| 3.2. Σχεδιασμός έρευνας | 34 |
| 3.3. Πληθυσμός-Δείγμα | 34 |
| 3.4. Ερωτηματολόγιο έρευνας..... | 35 |
| 3.5. Στατιστική ανάλυση | 36 |
| 3.6. Ηθικά Ζητήματα..... | 36 |
| 3.7. Αξιοπιστία δεδομένων..... | 36 |
| 3.8. Περιορισμοί έρευνας..... | 36 |
| 4. Αποτελέσματα..... | 37 |
| 4.1. Περιγραφική Στατιστική | 37 |
| 4.1.1. Κοινωνικο-Δημογραφικά στοιχεία | 37 |
| 4.1.2. Πολιτισμική επαγρύπνηση..... | 45 |
| 4.1.3. Πολιτισμική γνώση | 48 |
| 4.1.4. Πολιτισμική ευαισθησία | 51 |
| 4.1.5. Αξιολόγηση της πολιτισμικής πρακτικής | 54 |
| 4.2. Επαγωγική Στατιστική | 57 |

| | | |
|--------|---|----|
| 4.2.1. | Ανάλυση αξιοπιστίας | 57 |
| 4.2.2. | 1 ^ο Ερευνητικό ερώτημα | 57 |
| 4.2.3. | 2 ^ο Ερευνητικό ερώτημα | 58 |
| 4.2.4. | 3 ^ο Ερευνητικό ερώτημα | 62 |
| 4.2.5. | 4 ^ο Ερευνητικό ερώτημα | 64 |
| 5. | ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ | 69 |
| | Αναφορές | 75 |
| | Παράρτημα..... | 80 |

Κατάλογος Πινάκων

| | |
|--|----|
| Πίνακας 1: Δημογραφικά στοιχεία | 37 |
| Πίνακας 2: Γνώση ξένης γλώσσας | 40 |
| Πίνακας 3: Προσδιορισμός ξένης γλώσσας | 40 |
| Πίνακας 4: Κοινωνικά-διαπολιτισμικά στοιχεία | 42 |
| Πίνακας 5: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική επαγρύπνηση.. | 46 |
| Πίνακας 6: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική γνώση | 49 |
| Πίνακας 7: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική ευαισθησία | 52 |
| Πίνακας 8: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική πρακτική..... | 55 |
| Πίνακας 9: Ανάλυση αξιοπιστίας για παράγοντες της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής..... | 57 |
| Πίνακας 10: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της αξιολόγησης της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής..... | 57 |
| Πίνακας 11: Έλεγχοι ANOVA για πολιτισμικούς παράγοντες ως προς τη θρησκεία..... | 58 |
| Πίνακας 12: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω των τιμών για «Πολιτισμική επαγρύπνηση» * Θρησκεία..... | 59 |
| Πίνακας 13: Post hoc analysis LSD για «Πολιτισμική επαγρύπνηση» * Θρησκεία..... | 59 |
| Πίνακας 14: Έλεγχοι independent samples t-test για πολιτισμικούς παράγοντες ως προς την οικογενειακή κατάσταση | 60 |
| Πίνακας 15: Στατιστικά σημαντικές διαφορές για «Πολιτισμική πρακτική» ως προς την οικογενειακή κατάσταση..... | 60 |
| Πίνακας 16: Έλεγχοι independent samples t-test για πολιτισμικούς παράγοντες ως προς την παρακολούθηση ή μη μαθημάτων σχετικών με διαπολιτισμικά θέματα..... | 61 |
| Πίνακας 17: Στατιστικά σημαντικές διαφορές για «Πολιτισμική πρακτική» ως προς παρακολούθηση διαπολιτισμικών μαθημάτων | 61 |
| Πίνακας 18: Έλεγχοι Mann-Whitney για πολιτισμικούς παράγοντες ως προς το αν οι συμμετέχοντες ταξιδεύουν στο εξωτερικό..... | 61 |
| Πίνακας 19: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω των βαθμίδων για «Πολιτισμική επαγρύπνηση» * Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;..... | 62 |
| Πίνακας 20: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες αξιολόγησης | 63 |

| | |
|--|----|
| Πίνακας 21: Έλεγχοι Mann-Whitney για παράγοντες αξιολόγησης ως προς το αν οι συμμετέχοντες έχουν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής | 64 |
| Πίνακας 22: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» * Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής; | 65 |
| Πίνακας 23: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας» * Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής; | 65 |
| Πίνακας 24: Έλεγχοι Mann-Whitney για μεταβλητές αξιολόγησης ως προς το αν οι συμμετέχοντες ταξιδεύουν στο εξωτερικό..... | 66 |
| Πίνακας 25: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» * Ταξιδεύετε στο εξωτερικό; | 67 |
| Πίνακας 26: Έλεγχοι Kruskal-Wallis για παράγοντες αξιολόγησης ως προς τη συχνότητα ταξιδιών στο εξωτερικό | 68 |
| Πίνακας 27: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας» * Συχνότητα ταξιδιών στο εξωτερικό..... | 68 |

Κατάλογος Γραφημάτων

| | |
|--|----|
| Γράφημα 1: Ηλικία..... | 38 |
| Γράφημα 2: Φύλο | 38 |
| Γράφημα 3: Θρησκεία..... | 39 |
| Γράφημα 4: Εκπαίδευση..... | 39 |
| Γράφημα 5: Οικογενειακή κατάσταση..... | 39 |
| Γράφημα 6: Επάγγελμα που ασκείτε;..... | 40 |
| Γράφημα 7: Προσδιορισμός ξένης γλώσσας..... | 41 |
| Γράφημα 8: Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα σχετικά με διαπολιτισμικά θέματα; 42 | |
| Γράφημα 9: Αν ναι, τι διάρκεια είχαν; | 43 |
| Γράφημα 10: Έχετε ζήσει εκτός Ελλάδας;..... | 43 |
| Γράφημα 11: Αν ναι, πόσα χρόνια; | 43 |
| Γράφημα 12: Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής; | 44 |
| Γράφημα 13: Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;..... | 44 |
| Γράφημα 14: Αν ναι, πόσο συχνά; | 44 |
| Γράφημα 15: Έχετε φροντίσει ασθενείς που προέρχονται από χώρες εκτός Ελλάδας; | 45 |
| Γράφημα 16: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική επαγρύπνηση | 47 |
| Γράφημα 17: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική γνώση | 50 |
| Γράφημα 18: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική ευαισθησία | 53 |
| Γράφημα 19: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική πρακτική..... | 56 |
| Γράφημα 20: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής..... | 58 |
| Γράφημα 21: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω των τιμών για «Αξιολόγηση της πολιτισμικής επαγρύπνησης» * Θρησκεία | 59 |
| Γράφημα 22: Στατιστικά σημαντικές διαφορές για «Πολιτισμική πρακτική» ως προς την οικογενειακή κατάσταση..... | 60 |
| Γράφημα 23: Στατιστικά σημαντικές διαφορές για «Πολιτισμική πρακτική» ως προς παρακολούθηση διαπολιτισμικών μαθημάτων | 61 |
| Γράφημα 24: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Πολιτισμική επαγρύπνηση» * Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;..... | 62 |

| | |
|--|----|
| Γράφημα 25: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες αξιολόγησης | 63 |
| Γράφημα 26: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» * Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής; | 65 |
| Γράφημα 27: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας» * Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής; | 66 |
| Γράφημα 28: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» * Ταξιδεύετε στο εξωτερικό; | 67 |
| Γράφημα 29: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας» * Συχνότητα ταξιδιών στο εξωτερικό | 68 |

Περίληψη

Εισαγωγή: Η εφαρμογή των αρχών και των τεχνικών της κοινωνικής εργασίας από τους κοινωνικούς λειτουργούς, βασίζεται σε αρχές και πρότυπα που καθορίζονται από τις ομάδες με τις οποίες καλούνται να συνεργαστούν. Οι προσδοκίες των ομάδων ή των ατόμων εξαρτώνται από την κουλτούρα και το περιβάλλον από το οποίο προέρχονται.

Σκοπός: Σκοπός της παρούσας έρευνας ήταν η διερεύνηση της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ικανότητας, ευαισθησίας και πρακτικής των κοινωνικών λειτουργών και η μελέτη των δημογραφικών παραγόντων που επιδρούν στα πολιτισμικά χαρακτηριστικά.

Μεθοδολογία: Πραγματοποιήθηκε μία ποσοτική έρευνα με χρήση ερωτηματολογίου. Το δείγμα αποτελούνταν από 61 συμμετέχοντες, στην πλειοψηφία τους γυναίκες, ηλικίας 21-30 ετών, απόφοιτοι Ανώτατης εκπαίδευσης, που ασκούν το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού. Οι περισσότεροι κοινωνικοί λειτουργοί της έρευνας είχαν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής και έχουν παρακολουθήσει μαθήματα σχετικά με διαπολιτισμικά θέματα, διάρκειας έως 6 μηνών. Στην στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκαν οι έλεγχοι t-test, ANOVA και Mann Whitney σε στάθμη σημαντικότητας 5%.

Αποτελέσματα: Οι δημογραφικοί παράγοντες που επηρέασαν τα πολιτισμικά χαρακτηριστικά ήταν η θρησκεία ($p=0,016$), τα ταξίδια στο εξωτερικό ($p=0,041$), η οικογενειακή κατάσταση ($p=0,02$), η παρακολούθηση διαπολιτισμικών μαθημάτων ($p=0,033$) και η συναναστροφή με αλλοδαπούς ($p=0,013$).

Συμπεράσματα: Οι συμμετέχοντες της έρευνας παρουσίασαν υψηλά επίπεδα πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ικανότητας, ευαισθησίας και πρακτικής. Μεγαλύτερη πολιτισμική επαγρύπνηση εμφάνισαν οι άθεοι και οι συμμετέχοντες που δεν ταξιδεύουν στο εξωτερικό. Οι έγγαμοι και όσοι δεν παρακολουθούν διαπολιτισμικά μαθήματα είχαν υψηλότερα επίπεδα πολιτισμικής πρακτικής. Οι συμμετέχοντες που είχαν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής, ήταν περισσότερο ενημερωμένοι για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση των πελατών τους και μπόρεσαν σε μεγαλύτερο βαθμό να έχουν εμπιστοσύνη, σεβασμό και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας. Οι κοινωνικοί λειτουργοί που ταξιδεύουν στο εξωτερικό είχαν μικρότερο βαθμό ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση των πελατών τους. Τέλος, οι συμμετέχοντες που ταξιδεύουν στο εξωτερικό πάνω από 4 φορές το χρόνο, εμφάνισαν υψηλότερη γνώση της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας.

Λέξεις κλειδιά: Κοινωνικοί λειτουργοί, Πολιτισμική επάρκεια, Δομές Προσφύγων

Abstract

Introduction: The application of the principles and techniques of nature by the various functions, mainly to questions and basic information required by the application with the various good to collaborate. The expectations of groups or individuals depend on the culture and environment from which they come

Aim: The aim of this study was to investigate the cultural awareness, knowledge, ability, sensitivity and practice of social workers and to examine the demographic factors that affect cultural characteristics.

Methodology: A quantitative research was conducted using a questionnaire. The sample consisted of 61 participants, mostly women, aged 21-30, graduates of higher education, who practice the profession of social worker. Most of the social workers of the research had social interactions with people of non-Greek origin and have attended courses on intercultural issues, lasting up to 6 months. In statistical analysis, t-test, ANOVA and Mann Whitney tests were used at a significance level of 5%.

Results: Demographic factors that influence cultural characteristics were religion ($p = 0.016$), travel abroad ($p = 0.041$), marital status ($p = 0.02$), attending intercultural courses ($p = 0.033$) and socializing with foreigners ($p = 0.013$).

Conclusions: The participants in the study showed high levels of cultural awareness, knowledge, ability, sensitivity and practice. Atheists and participants who do not travel abroad have shown greater cultural vigilance. Married people and those who do not attend intercultural classes had higher levels of cultural practice. Participants who had social interactions with people of non-Greek origin were more informed about the culture and social status of their customers and were able to have more confidence, respect and empathy in all people of any culture. Social workers traveling abroad had less information about their customers' culture and social status. Finally, participants who travel abroad more than 4 times a year showed a higher level of knowledge of national and cultural identity.

Keywords: Social workers, Cultural competence, Refugee Structures

1. Εισαγωγή

1.1. Κοινωνική Εργασία

Η πρακτική της κοινωνικής εργασίας αντικατοπτρίζει την «επαγγελματική εφαρμογή των αξιών, των αρχών και των τεχνικών της κοινωνικής εργασίας σε έναν ή περισσότερους από τους ακόλουθους σκοπούς: βοηθώντας τους ανθρώπους να αποκτήσουν απτές υπηρεσίες, συμβουλευτική και ψυχοθεραπεία με άτομα, οικογένειες και ομάδες, βοηθώντας κοινότητες ή ομάδες να παρέχουν ή να βελτιώνουν τις κοινωνικές και υγειονομικές υπηρεσίες και συμμετοχή σε νομοθετικές διαδικασίες». Η προσοχή στην οικονομική ευημερία των κοινοτήτων και των ατόμων αποτελεί έναν από τους ακρογωνιαίους λίθους των αρχών της οικονομικής και κοινωνικής δικαιοσύνης του επαγγέλματος, όπως αντικατοπτρίζονται στις βασικές αξίες και αρχές της κοινωνικής εργασίας (NASW, 2008).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί εκπαιδεύονται επαγγελματικά ώστε να θεωρούν τους πελάτες τους ως άτομα, οικογένειες, οργανισμούς και κοινότητες που λειτουργούν σε διαφορετικά περιβάλλοντα. Υποστηρίζοντας μια προσέγγιση που βασίζεται σε δυνάμεις μεσολάβησης, οι επαγγελματίες κοινωνικής εργασίας πιστεύουν ακράδαντα στην ικανότητα και τις δυνατότητες αλλαγής τόσο σε προσωπικό όσο και σε κοινοτικό επίπεδο (Jacobson et al, 2011). Ο Κώδικας Δεοντολογίας NASW (2008) καθορίζει τις αξίες, τις αρχές και τα πρότυπα που καθοδηγούν την πρακτική κοινωνικής εργασίας. Οι κοινωνικοί λειτουργοί στηρίζονται στις βασικές αξίες και αρχές της εξυπηρέτησης άλλων, επηρεάζοντας την κοινωνική δικαιοσύνη για λογαριασμό ευάλωτων και περιθωριοποιημένων πληθυσμών, πιστεύοντας στην αξιοπρέπεια και την αξία των ατόμων, αναγνωρίζοντας τη σημασία των ανθρώπινων σχέσεων, εξασκώντας την ακεραιότητα στους τομείς αρμοδιότητάς τους. Ακόμη, εργάζονται για τη βελτίωση και τη διατήρηση της οικονομικής ικανότητας των πελατών, ενώ συνεργάζονται επίσης με μέλη της κοινότητας και επαγγελματίες από πολλαπλούς κλάδους για τη βελτίωση των ευρύτερων οικονομικών συνθηκών των κοινοτήτων, μέσω της άμεσης πρακτικής, της υπεράσπισης, της ανάπτυξης πολιτικής και της έρευνας (NASW, 2008, Ethical Principles).

Οι κοινωνικοί λειτουργοί απασχολούνται σε ένα ευρύ φάσμα δημόσιων και μη κερδοσκοπικών οργανώσεων που εξυπηρετούν πελάτες από διαφορετικό υπόβαθρο. Μια δύναμη, αλλά και μια πρόκληση, στον τομέα της κοινωνικής εργασίας είναι η σταθερή δέσμευση του τομέα για την εξυπηρέτηση ατόμων και ομάδων χαμηλού έως

μέτριου εισοδήματος που συχνά δεν έχουν πρόσβαση σε συμβατικούς πόρους που θα μπορούσαν να βελτιώσουν την οικονομική τους ευημερία και την ποιότητα ζωής. Είτε εργάζονται σε σχολείο, νοσοκομείο, στέγη αστέγων, είτε σε άλλο μη κερδοσκοπικό οργανισμό που βασίζεται στην κοινότητα, οι κοινωνικοί λειτουργοί βρίσκουν συνεχώς τον εντοπισμό οικονομικών εμποδίων που εμποδίζουν τους πελάτες να βελτιώσουν τις συνθήκες ζωής τους (Hernandez & Karger, 2004). Οι κοινωνικοί λειτουργοί λειτουργούν σε διάφορους τομείς (π.χ. ψυχική υγεία, ευημερία των παιδιών, ποινική δικαιοσύνη, ιατρική, γήρανση) σε κάθε επίπεδο αλληλεπίδρασης με επιζώντες βίας από συντρόφους (π.χ. καταστάσεις κρίσης, συμβουλευτική) (Danis, 2003). Λόγω της εμπειρογνωμοσύνης τους, της εγγύτητας σε ζητήματα που επηρεάζουν τους πελάτες, της προσέγγισης της κοινωνικής εργασίας και των επαγγελματικών αξιών, οι κοινωνικοί λειτουργοί διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στη συνεργασία με επαγγελματίες από άλλους κλάδους για να ανταποκριθούν στις οικονομικές αδικίες εκ μέρους των επιζώντων της βίας (Mitchell & Lynch, 2003).

Ο ρόλος του κοινωνικού λειτουργού θα καθοριστεί από την ομάδα ή το άτομο με το οποίο καλείται να συνεργαστεί. Καθώς συχνά η εργασία του εντάσσεται στα πλαίσια της πολυπολιτισμικής κοινωνικής εργασίας, οι στόχοι της εργασίας του καθορίζονται από τις εμπειρίες και τις πολιτισμικές αξίες των ατόμων που έχουν ανάγκη τις υπηρεσίες του. Οι προσδοκίες της ομάδας ή του ατόμου, εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από την κουλτούρα και το περιβάλλον από το οποίο προέρχεται. Με τη βοήθεια της διαμεθοδικής κοινωνικής εργασίας, ο κοινωνικός λειτουργός καλείται να συνδέσει τις επαγγελματικές του δεξιότητες με τα ιδιαίτερα θέματα των ομάδων, που ενδέχεται να τον αντιμετωπίζουν με αισθήματα φόβου και ανασφάλειας. Σε αυτές τις περιπτώσεις απαιτείται χρόνος για την δημιουργία σχέσεων εμπιστοσύνης, ώστε η συνεργασία του με άτομα που έχουν διαφορετικό πολιτισμικό υπόβαθρο να εκμεταλλευτεί τις ειδικές δεξιότητες επικοινωνίας και παρέμβασης που έχει υιοθετήσει ο κοινωνικός λειτουργός (Γερμένη & Παληογιάννη, 2016).

1.2. Κοινωνική Εργασία με Πρόσφυγες

Τα τελευταία 10 χρόνια, ο δημόσιος λόγος για τη μετανάστευση γενικά και την αναγκαστική μετανάστευση, αυξήθηκε, ιδίως από τη συνεχιζόμενη ένοπλη σύγκρουση στη Συρία, την μεταπολεμική μεταβλητή κατάσταση στο Αφγανιστάν και το Ιράκ, τον λιμό, την αυξημένη φτώχεια και τις ένοπλες συγκρούσεις σε διάφορες

περιοχές της Αφρικής (π.χ. Νότιο Σουδάν, Ερυθραία και Υεμένη), τις πολιτικές αναταραχές, τους πολέμους ναρκωτικών και τη βία στην Κεντρική και Νότια Αμερική και τις μεγάλες φυσικές καταστροφές σε όλο τον κόσμο. Αυτά τα γεγονότα οδήγησαν σε απότομη αύξηση της αναγκαστικής μετανάστευσης, με 68,5 εκατομμύρια άτομα να υπολογίζονται ως αναγκαστικοί μετανάστες στο τέλος του 2017 (United Nations High Commissioner for Refugees [UNHCR], 2017). Από αυτά, συνολικά 40 εκατομμύρια ήταν εσωτερικά εκτοπισμένοι και είχαν περιορισμένη διεθνή προστασία και 28,5 εκατομμύρια διέσχισαν τα σύνορα έθνους-κράτους αναζητώντας καταφύγιο, είτε ως πρόσφυγες (25,4 εκατομμύρια) είτε ως αιτούντες άσυλο (3,1 εκατομμύρια). Οι πολιτικές αναδιαμορφώσεις της ιθαγένειας έχουν επίσης συμβάλει σε αυξημένο αριθμό ανιθαγενών, που είναι είτε εσωτερικά εκτοπισμένοι είτε μετανάστες. Περιηγούνται ανάμεσα στα διάκενα ενός συστήματος έθνους-κράτους που δεν αναγνωρίζει τις αξιώσεις των δικαιωμάτων τους και τους καθιστά αόρατους και εξαιρετικά ευάλωτους. Ένα παράδειγμα είναι η πιο πρόσφατες αλλαγές στο Δομινικανό σύνταγμα μετά τον σεισμό του 2010 στην Αϊτή και η απόφαση να εφαρμοστούν αναδρομικά από το 1929, καθιστώντας περίπου 250.000 ανθρώπους ανιθαγενείς ή, όπως σημείωσε η έκθεση της Διεθνούς Αμνηστίας, «πολίτες φαντάσματα» (Amnesty International, 2015). Μέσα σε αυτό το παγκόσμιο πλαίσιο μετανάστευσης, πολλές κυβερνήσεις αναθεώρησαν τις μεταναστευτικές πολιτικές - αλλά αντί να στοχεύουν στην αύξηση της προστασίας για τους αναγκασμένους μετανάστες, πρόσθεσαν στρώματα περιορισμών. Επιπλέον, οι πολιτικές αποκλεισμού για το άσυλο έχουν διαμορφωθεί όλο και περισσότερο από διακριτικές εθνικές πολιτικές αποφάσεις και όχι από κανόνες διεθνών προτύπων ανθρωπιστικών και ανθρωπίνων δικαιωμάτων (Greider, 2017).

Από την αρχή του, το επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού ήταν δεσμευμένο στην υπεράσπιση και προώθηση των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Οι κοινωνικοί λειτουργοί επικεντρώνονται στην εργασία με τους πιο ευάλωτους πληθυσμούς σε όλον τον κόσμο, ανεξάρτητα από εθνικότητα, γλώσσα, φύλο, σεξουαλική προτίμηση, θρησκεία ή πεποιθήσεις, ιδεολογία, ηλικία, φυσική ικανότητα, κατάσταση ή οποιαδήποτε άλλη κατάσταση που μπορεί να οδηγήσει σε διακρίσεις. Η μετανάστευση ήταν πάντα και συνεχίζει να είναι κεντρική για τις κοινωνικές υπηρεσίες, επειδή οι μετανάστες είναι ευάλωτοι σε όλους τους τύπους κακομεταχείρισης και κακοποίησης, συμπεριλαμβανομένης της παιδικής εργασίας, της πορνείας και της εμπορίας

ανθρώπων. Επιπλέον, οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι σε ευνοϊκή θέση για να προωθήσουν τη συζήτηση, παρουσιάζοντας πιο θετικές απόψεις για το φαινόμενο της μετανάστευσης, ιδίως στον τομέα της μεταναστευτικής πολιτικής. Τα ζητήματα εξουσίας, συχνά αποκλείουν την πλήρη χρήση των επίσημων υπηρεσιών κοινωνικής εργασίας από τους μετανάστες. Παρ'όλα αυτά, στην αρένα της άμεσης πρακτικής, οι κοινωνικοί λειτουργοί θα μπορούσαν να διαδραματίσουν έναν πιο κεντρικό ρόλο στην εξυπηρέτηση των μεταναστών και στην ενσωμάτωση αντι-καταπιεστικών πρακτικών, σε έναν τομέα που συχνά χαρακτηρίζεται από μια νοοτροπία επιβολής του νόμου. (Brawle & Zorita, 2011).

Οι αξίες της κοινωνικής εργασίας, αναγνωρίζοντας τις αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, της αξιοπρέπειας και της αξίας κάθε ατόμου, επιτρέπουν στην κοινωνική εργασία να επικεντρωθεί στη σημασία της διασφάλισης ότι οι παροχές στους πρόσφυγες είναι ικανοποιητικές και κατάλληλες. Οι κοινωνικοί λειτουργοί είναι εκπαιδευμένοι και ειδικευμένοι στη βοήθεια των ανθρώπων που βιώνουν δραματικές αλλαγές στη ζωή τους και στη θεραπεία και την οικοδόμηση κοινοτήτων, που βρίσκονται υπό πίεση ή πάσχουν από φυλετικές εντάσεις. Από την παγκόσμια εμπειρία τους, οι κοινωνικοί λειτουργοί διαθέτουν εμπειρία στο ποιες πολιτικές επιτρέπουν στους πρόσφυγες να ενσωματωθούν θετικά σε ένα νέο περιβάλλον και ποιες πολιτικές υπονομεύουν τις φιλοδοξίες τους και την ευημερία των κοινοτήτων στις οποίες συμμετέχουν. Οι κοινωνικοί λειτουργοί συναντούν πρόσφυγες κατά την επανεγκατάσταση ή στα επόμενα χρόνια από την επίσημη περίοδο επανεγκατάστασης, βοηθώντας τους να αντιμετωπίσουν αυτές τις πολλαπλές πολιτιστικές και συναισθηματικές προκλήσεις, καθώς και τις δικές τους ανάγκες για βοήθεια σχετικά με τη στέγαση, την αναζήτηση εργασίας και άλλα βασικά θέματα (Healey, 2008). Ο κοινωνικός λειτουργός διαδραματίζει ζωτικό ρόλο για να ανταποκριθεί στις φυσικές ανάγκες των προσφύγων, για τρόφιμα, ρούχα, υγειονομική περίθαλψη και στέγη, που πρέπει να πληρούνται, ωστόσο, οι πολιτικές πρέπει επίσης να επικεντρωθούν στις ψυχοκοινωνικές ανάγκες και τη συναφή κοινωνική λειτουργία των προσφύγων, καθώς αυτές οι πτυχές της ανθρώπινης ευημερίας είναι οι κεντρικές ανησυχίες του κοινωνικού επαγγέλματος (International Federation of Social Workers, 2016).

Η εργασία προς δίκαιες και ισότιμες πολιτικές μετανάστευσης και ασύλου, είναι σημαντική για το επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας και απαραίτητη για τη

διαφύλαξη των ανθρωπίνων δικαιωμάτων. Οι κοινωνικοί λειτουργοί αναγνωρίζουν τη μετανάστευση ως σύνθετη κοινωνική, πολιτιστική και πολιτική διαδικασία, και στους πολλούς ρόλους που παίζουν, καθώς υποστηρίζουν τόσο την πολιτική όσο και την άμεση εξυπηρέτηση των παρόχων, επηρεάζουν τους πληθυσμούς και την πολιτική μεταναστών και προσφύγων, σχεδιάζοντας και συντονίζοντας την κοινοτική υποστήριξη και τα προγράμματα. Σε όλες τις χώρες, λειτουργούν ως συνήγοροι για ισχυρότερες υπηρεσίες επανεγκατάστασης προσφύγων ή για την πραγματοποίηση ερευνών. Οι κοινωνικοί λειτουργοί βοηθούν τους νεοαφιχθέντες πρόσφυγες σε ρόλους όπως εργαζόμενοι επανεγκατάστασης ή προγραμματιστές θέσεων εργασίας, διεθνώς, μπορούν να συνεργαστούν με μια οργάνωση ανθρωπιστικής βοήθειας και να συντονίσουν ψυχοκοινωνικά προγράμματα για παιδιά σε στρατόπεδα προσφύγων ή να εργάζονται για μια οργάνωση όπως η UNICEF ή η Ύπατη Αρμοστεία του ΟΗΕ για τους πρόσφυγες (UNHCR), επηρεάζοντας την πολιτική και το σχεδιασμό προγραμμάτων. Η παροχή ασφαλούς, κατάλληλου για κάθε ηλικία καταλύματος σύμφωνα με το άρθρο 20 του νόμου για τα παιδιά του 1989, η πρόσβαση σε κατάλληλες δραστηριότητες κατάρτισης και εκπαίδευσης και αναψυχής, και η αξιολόγηση και πρόσβαση σε κατάλληλες υπηρεσίες για παιδιά και νέους, είναι επίσης από τους κύριους ρόλους των κοινωνικών λειτουργών. Οι παρεμβάσεις πρέπει να αναγνωρίζουν και να βασίζονται στα δυνατά σημεία των προσφύγων, της κοινότητας και των οργανώσεων προσφύγων, διευκολύνοντας τους πρόσφυγες στην υποστήριξη δικτύων και την παροχή μαθημάτων της τοπικής γλώσσας και γενικής εκπαίδευσης και υποστηρίζοντας την προώθηση της κοινωνικής ένταξης και της ευημερίας (Social Care Institute, 2010).

1.3. Διεθνής Κώδικας Δεοντολογίας Κοινωνικών Λειτουργών

Η κοινωνική εργασία είναι ένα επάγγελμα βασισμένο σε πρακτικές δεξιότητες και ακαδημαϊκή πειθαρχία που εστιάζει στην κοινωνική αλλαγή, στην κοινωνική ανάπτυξη, στην κοινωνική συνοχή, καθώς και στην ενδυνάμωση και ελευθερία του ατόμου. Οι αρχές της κοινωνικής δικαιοσύνης, των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, της κοινής ευθύνης και του σεβασμού για την ποικιλομορφία, αποτελούν τους ακρογωνιαίους λίθους της κοινωνικής εργασίας. Χάρη σε θεωρητικές γνώσεις κοινωνικής εργασίας, κοινωνικών επιστημών, ανθρωπιστικών και τοπικών γνώσεων, η κοινωνική εργασία μπορεί να αντιμετωπίσει ανθρώπους και ορισμένες δομές,

προκειμένου να ενθαρρύνει και να ξεκινήσει κοινωνικές περιβαλλοντικές αλλαγές προς όφελος όλων.

Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας δεν έχουν απλώς καθήκον, αλλά επίσης την ευθύνη να εκτελούν το κοινωνικό τους έργο με ευσυνειδησία και ειλικρίνεια. Κατά την εκπλήρωση των καθηκόντων τους, πρέπει να τηρούν το υψηλότερο δυνατό επαγγελματικό πρότυπο, το οποίο είναι σύμφωνο με τη νομοθεσία και τις διαθέσιμες επιστημονικές γνώσεις, ώστε οι κοινωνικοί λειτουργοί να μπορούν πάντα να εκπληρώνουν τα καθήκοντά τους για τα οφέλη του πελάτη και με έμφαση στο συμφέρον των πελατών των κοινωνικών λειτουργιών. Η ηθική ευαισθητοποίηση είναι ένα κρίσιμο τμήμα των επαγγελματικών δραστηριοτήτων του κοινωνικού λειτουργού και του βοηθού κοινωνικής εργασίας. Η ικανότητα των εργαζομένων και η δέσμευση για μια ηθική συμπεριφορά, είναι η κύρια ποιοτική πτυχή της κοινωνικής εργασίας.

Ο κύριος στόχος του Κώδικα Δεοντολογίας για τους κοινωνικούς λειτουργούς και τους βοηθούς κοινωνικής εργασίας είναι να καταβάλει τις απαραίτητες προσπάθειες για την εκπλήρωση των καθηκόντων των κοινωνικών λειτουργιών στην πράξη με τον ίδιο τρόπο όπως ορίζεται στον διεθνή ορισμό IFSW / IASSW (2014). Εκτός αυτού, ο Κώδικας Δεοντολογίας:

- Παρουσιάζει τις βασικές ηθικές αξίες του επαγγέλματος και τις βασικές ηθικές αρχές από τους διαφορετικούς τομείς ευθύνης.
- Είναι μια ενίσχυση για τους κοινωνικούς λειτουργούς, τους βοηθούς κοινωνικής εργασίας και τους μαθητές της κοινωνικής εργασίας.
- Παρέχει τα ηθικά πρότυπα που είναι απαραίτητα για τη διεξαγωγή της κοινωνικής εργασίας.
- Είναι ένα μέσο για την αξιολόγηση της επαγγελματικής ηθικής συμπεριφοράς.
- Υποστηρίζει την ηθική συζήτηση και τον προβληματισμό.
- Συμβάλλει στην ταυτότητα της κοινωνικής εργασίας ως επαγγέλματος και ενισχύει το καθεστώς της.

Ο Κώδικας Δεοντολογίας υποστηρίζει τη διαμόρφωση του επαγγέλματος του κοινωνικού λειτουργού και του βοηθού κοινωνικής εργασίας και η τήρηση αυτού είναι μια από τις βασικές προϋποθέσεις για τον επαγγελματία της κοινωνικής εργασίας, καθώς και για το σεβασμό που πρέπει να έχει η κοινωνία έναντι αυτού του

επαγγέλματος. Η υποστήριξη του Κώδικα Δεοντολογίας είναι επομένως προς το συμφέρον όλων των κοινωνικών λειτουργών και των βοηθών κοινωνικής εργασίας.

Η κοινωνική εργασία είναι ένα δυναμικά αναπτυσσόμενο επάγγελμα που βασίζεται σε αξίες όπως η κοινωνική δικαιοσύνη, η ανθρώπινη αξιοπρέπεια και τη σημασία των διαπροσωπικών σχέσεων. Είναι ένα σύνθετο επάγγελμα, που μπορεί να εφαρμοστεί σε πολλά διαφορετικά μέρη και τομείς της κοινωνίας. Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας έχουν την ευθύνη να υποστηρίξουν την κοινωνική δικαιοσύνη σε σχέση με ολόκληρη την κοινωνία, καθώς και σε σχέση με τα άτομα που χρησιμοποιούν υπηρεσίες κοινωνικής εργασίας. Υπηρεσίες κοινωνικής εργασίας παρέχονται σε κάθε αιτούντα, ανεξαρτήτως προέλευσης, δέρματος χρώματος, φυλής, εθνικότητας, γλώσσας, ηλικίας, φύλου, σεξουαλικού προσανατολισμού, κατάστασης υγείας, θρησκείας, πολιτικών πεποιθήσεων, οικογενειακής κατάστασης, κοινωνικοοικονομικής κατάστασης, και ανεξάρτητα από το πώς συμβάλλει στην κοινωνία ως σύνολο. Η κοινωνική εργασία βασίζεται στον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και στον σεβασμό της αξιοπρέπειας όλων των ατόμων, ανεξάρτητα από τις διαφορές τους. Τα βασικά σημεία του κώδικα που πρέπει να ακολουθούν είναι:

- Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας χτίζουν και αναπτύσσουν επαγγελματικές σχέσεις. Εκτιμούν και σέβονται το πώς οι συνάδελφοι από άλλα ιδρύματα συμβάλλουν και βοηθούν το επάγγελμά τους.
- Οι αξίες της κοινωνικής εργασίας εκδηλώνονται μέσω μιας ηθικά υπεύθυνης λήψης αποφάσεων και διαδικασίας κατά τη διάρκεια της επαγγελματικής συμπεριφοράς.
- Η ηθική ευθύνη ενός κοινωνικού εργαζόμενου και βοηθού κοινωνικής εργασίας αποδεικνύεται όχι μόνο σε σχέση με τον χρήστη των υπηρεσιών τον χώρο εργασίας, τους συναδέλφους, το επάγγελμα και την κοινωνία, αλλά και σε σχέση με τον εαυτό του.
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας δεν έχουν μόνο το δικαίωμα, αλλά και το καθήκον να πραγματοποιήσουν τα απαραίτητα βήματα στην επαγγελματική και προσωπική φροντίδα για τον εαυτό τους, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχουν ποιοτικές υπηρεσίες στους πελάτες.
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας εκπληρώνουν τις ευθύνες τους, οι οποίες προκύπτουν από τη δέσμευση προς τον εργοδότη, με

υπεύθυνο, ευσυνείδητο και ειλικρινές τρόπο, σύμφωνα με τη σύμβαση εργασίας τους ή άλλο είδος σχετικής σύμβασης.

- Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας σέβονται τις γνώσεις, τα προσόντα και τις πρακτικές δεξιότητες των συναδέλφων τους και άλλων επαγγελματιών. Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας διατηρούν και τονίζουν τις ηθικές αξίες, τις επαγγελματικές γνώσεις και τα καθήκοντα στο επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας.
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας πρέπει να προωθούν τη γενική ευημερία της κοινωνίας.
- Οι κοινωνικοί λειτουργοί και οι βοηθοί κοινωνικής εργασίας απαιτούν αναγνώριση του ότι είναι υπεύθυνοι για τη συμπεριφορά τους και τη συμπεριφορά τους προς τους χρήστες των υπηρεσιών, αλλά και προς τα άτομα με τα οποία συνεργάζονται, αλλά και προς τους συναδέλφους τους, τους εργοδότες, τους επαγγελματίες, τις επαγγελματικές οργανώσεις και τους νόμους, και ότι αυτές οι ευθύνες μπορεί να έρχονται σε σύγκρουση η μία με την άλλη (IFSW/IASSW, 2014).

1.4. Πολιτισμική Επάρκεια στην Παροχή Κοινωνικών Υπηρεσιών

Ο πολιτισμός είναι ένα καθολικό φαινόμενο που αντανακλά την ποικιλομορφία, τους κανόνες συμπεριφοράς και την ευαισθητοποίηση της παγκόσμιας αλληλεξάρτησης (Link & Ramanathan, 2011). Η λέξη «πολιτισμός» υποδηλώνει το ολοκληρωμένο πρότυπο της ανθρώπινης συμπεριφοράς που περιλαμβάνει σκέψεις, επικοινωνίες, ενέργειες, έθιμα, πεποιθήσεις, αξίες και θεσμούς φυλετικών, εθνοτικών, θρησκευτικών ή κοινωνικών ομάδων (Gilbert et al, 2007). Ο πολιτισμός αναφέρεται συχνά ως ένα σύνολο τρόπων που μεταδίδονται από γενιά σε γενιά. Ο όρος «πολιτισμός» περιλαμβάνει τρόπους με τους οποίους άτομα με αναπηρία ή άτομα από διάφορα θρησκευτικά υπόβαθρα ή άτομα που έχουν διαφορετικό σεξουαλικό προσανατολισμό, αντιλαμβάνονται τον κόσμο γύρω τους. Ο πολιτισμός περιλαμβάνει, αλλά δεν περιορίζεται σε, ιστορία, παραδόσεις, αξίες, οικογενειακά συστήματα και καλλιτεχνικές εκφράσεις ομάδων πελατών που εντάσσονται σε διαφορετικούς πολιτισμούς που σχετίζονται με τη φυλή και την εθνικότητα, τη μετανάστευση και το καθεστώς πρόσφυγα, τη φυλετική κατάσταση, τη θρησκεία και την πνευματικότητα, την ταυτότητα και την έκφραση φύλου, την κοινωνική τάξη και τις ικανότητες (Lum, 2011).

Η πολιτιστική ικανότητα αναφέρεται στη διαδικασία με την οποία τα άτομα και τα συστήματα ανταποκρίνονται με σεβασμό και αποτελεσματικότητα σε ανθρώπους όλων των πολιτισμών, και των παραγόντων ποικιλομορφίας, με τρόπο που επιβεβαιώνει και εκτιμά την αξία ατόμων, οικογενειών και κοινοτήτων και προστατεύει και διατηρεί την αξιοπρέπεια του καθενός (Lum, 2011). Η πολιτιστική ικανότητα είναι ένα σύνολο σύμφωνων συμπεριφορών, στάσεων και πολιτικών, που συνδυάζονται μαζί σε ένα σύστημα ή οργανισμό ή μεταξύ επαγγελματιών, και ενεργοποιούν το σύστημα ή τον οργανισμό ή τους επαγγελματίες, για να εργαστούν αποτελεσματικά σε διαπολιτισμικές καταστάσεις. Λειτουργικά καθορισμένη, η πολιτιστική ικανότητα, είναι η ολοκλήρωση και ο μετασχηματισμός της γνώσης για άτομα και ομάδες ατόμων σε συγκεκριμένα πρότυπα, πολιτικές, πρακτικές και στάσεις που χρησιμοποιούνται στις κατάλληλες πολιτισμικές ρυθμίσεις για την αύξηση της ποιότητας των υπηρεσιών, παράγοντας έτσι καλύτερα αποτελέσματα (Davis & Donald, 1997).

Επάρκεια στη διαπολιτισμική λειτουργία, σημαίνει εκμάθηση νέων προτύπων συμπεριφοράς και την αποτελεσματική εφαρμογή τους σε κατάλληλες ρυθμίσεις. Ο Gallegos (1982) παρείχε μια από τις πρώτες αντιλήψεις της εθνοτικής επάρκειας, ως ένα σύνολο διαδικασιών και δραστηριοτήτων που πρέπει να χρησιμοποιηθούν για την απόκτηση πολιτισμικής σημασίας πληροφοριών για τα προβλήματα των μειονοτικών πελατών και τα μέσα εφαρμογής τέτοιων πληροφοριών για την ανάπτυξη στρατηγικών παρέμβασης, που είναι πολιτισμικά κατάλληλες για αυτούς τους πελάτες. Αυτό το είδος εκλεπτυσμένης πολιτιστικής ικανότητας δεν προϋπάρχει σε κανέναν κοινωνικό λειτουργό και απαιτεί υψηλό επίπεδο επαγγελματισμού και γνώσης (Gallegos,1982). Υπάρχουν και άλλοι πολιτισμικά σχετικοί όροι, όπως «πολιτιστική ανταπόκριση», «πολιτιστική ικανότητα » και « πολιτιστική ευαισθησία». Οι ορισμοί ορισμένων από αυτούς τους όρους είναι παρόμοιοι με τους ορισμούς της πολιτιστικής επάρκειας. Ωστόσο, άλλοι, όπως «πολιτισμική ευαισθησία», δεν ενσωματώνουν μια προσδοκία δεξιοτήτας ή αποτελεσματικής δράσης. Σε οργανωτικό επίπεδο, υπάρχουν πέντε βασικά στοιχεία που συμβάλλουν σε έναν πολιτιστικά επαρκές σύστημα. Το σύστημα πρέπει να (1) διαθέτει ποικιλομορφία αξίας, (2) να έχει την ικανότητα για πολιτιστική αυτοαξιολόγηση, (3) να γνωρίζει την έμφυτη δυναμική όταν αλληλοεπιδρούν οι πολιτισμοί, (4) να θεσμοθετεί πολιτιστική γνώση και (5) να αναπτύσσει προγράμματα και υπηρεσίες

που αντικατοπτρίζουν την κατανόηση της ποικιλομορφίας μεταξύ και εντός πολιτισμών (Cross et al, 1989). Αυτά τα πέντε στοιχεία πρέπει να εκδηλώνονται σε κάθε επίπεδο του συστήματος παροχής υπηρεσιών. Πρέπει να αντανακλώνται σε στάσεις, δομές, πολιτικές και υπηρεσίες. Το συγκεκριμένο ηθικό πρότυπο για πολιτισμικά ικανή πρακτική κοινωνικής εργασίας περιλαμβάνεται στο τμήμα 1 του NASW (2008).

2. Ανασκόπηση της Βιβλιογραφίας

2.1. Συμβουλευτική Κοινωνική Εργασία

Η έννοια της «συμβουλευτικής» σύμφωνα με τον Σωκράτη, αποτελεί μια διαλεκτική διαδικασία με μια σαφώς σκόπιμο και τελολογικό χαρακτήρα, μεταξύ του πομπού και του δέκτη, που σταδιακά καταφέρνει να φτάσει στην κατάσταση της «αυτογνωσίας». Σε αυτή τη βάση οι ρίζες του εξετασμένου ορισμού εντοπίζονται στα αρχαία χρόνια, ως ενδεικτικό στοιχείο των ιδεολογικών και εσωτερικών αναζητήσεων, και ως σαφής απόδειξη ότι η εσωτερική ενδοσκόπηση θα είναι πάντα ένα ανθρώπινο χαρακτηριστικό. Προσδιορίζεται, όχι μόνο ως μια καθημερινή πρακτική μεταξύ των συνηθισμένων ανθρώπων (με τη μορφή συμβουλευτικής, δεδομένης της ασταθούς και ανήσυχης ανθρώπινης φύσης σε μια υπόθεση κατά περίπτωση), αλλά ως επαγγελματική πρακτική μεταξύ ενός ειδικού συμβόλου και ενός πελάτη. Πρέπει να σημειωθεί ότι ο σύμβουλος δεν δίνει συμβουλές στον πελάτη του, αλλά ενεργεί, πιο υποστηρικτικά και συνεργατικά, με έναν μάλλον σιωπηρό τρόπο (Sklavou, 2019).

Ο κοινωνικός λειτουργός, μπορεί να παρέχει συμβουλευτική για πελάτες και ακόμη και οργανωτική συμβουλευτική, εάν έχει εκπαιδευτεί για τέτοιες παρεμβάσεις. Η επίτευξη αποτελεσματικής συμβουλευτικής μπορεί να είναι αποτελεσματική χωρίς την εκπαίδευση του ατόμου που εκτελεί την παροχή συμβουλών σε οργανωμένη μορφή μάθησης και προσωπικής ανάπτυξης, για περίοδο τουλάχιστον δύο ετών (βασική εκπαίδευση) και τουλάχιστον δύο ετών εποπτείας. Ορισμένες σχολές ψυχοθεραπείας και συμβουλευτικής προωθούν την ιδέα της μόνιμης εποπτείας, αρκεί ο σύμβουλος και ο ψυχοθεραπευτής να συνεργάζονται με πελάτες. Οι πάροχοι κατάρτισης είναι ιδρύματα, διαπιστευμένοι επαγγελματικοί σύλλογοι, οι οποίοι παρέχουν μαθήματα κατάρτισης και προσωπική ανάπτυξη σε συγκεκριμένο

θεραπευτικό προσανατολισμό. Η συμβουλευτική έχει πολλά ονόματα στη βιβλιογραφία: αίτημα για συμβουλές, συμβουλές από έναν ιερέα, συμβουλή από τον καλύτερο φίλο, αλλά ο κοινωνικός λειτουργός που σκοπεύει να αποκτήσει συμβουλευτικές ικανότητες είναι πιθανό να γίνει ειδικός σε διάφορα τμήματα κοινωνικής παρέμβασης. Εάν ξεκινήσουμε από την υπόθεση ότι ο κοινωνικός λειτουργός και ο κοινωνικός παιδαγωγός μπορούν να εκπληρώσουν το ρόλο του ενεργοποιητή, συντονιστή των ομάδων προσωπικής ανάπτυξης, τότε είναι απαραίτητο να αποκτήσει και να εξασκήσει συμβουλευτικές δεξιότητες, ικανότητες και δεξιότητες που είναι κοινές στον ψυχολόγο, τον ιατρό και θεολόγο (Vîșcu, 2013).

Εκτός από το γεγονός ότι οι προσδοκίες, σύμφωνα με τις ανθρώπινες σχέσεις, εξελίσσονται και πιθανώς διαφοροποιούνται από τότε που έχουν σημειωθεί ραγδαίες αλλαγές σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο, υπάρχει επίσης μια κινητικότητα μεταξύ του επιστημονικού πεδίου, από την άποψη των θεωρητικών προσεγγίσεων και εφαρμογών, καθώς έρχεται η συμβουλευτική πιο κοντά σε μια ποικιλία θεωρητικών κατευθύνσεων, σχεδίων δράσης και παρόμοιων πρακτικών, όπως παρατίθενται παρακάτω (Sklavou, 2019).

α) Η συμβουλευτική, είναι μια διαδικασία, επικεντρωμένη στη μάθηση και παίρνει θέση σε μια διαδραστική σχέση, προκειμένου να βοηθήσει τα άτομα να φθάσουν στην κατάσταση της αυτογνωσίας και να χρησιμοποιήσουν αυτήν τη γνώση σωστά, προκειμένου να γίνουν αποτελεσματικά μέλη της κοινωνίας (UNESCO, 2000).

β) Η συμβουλευτική είναι μια εξειδικευμένη και βασισμένη σε αρχές χρήση μιας σχέσης που επιτρέπει την αυτογνωσία, τη συναισθηματική αποδοχή και την ανάπτυξη, και τη βέλτιστη ανάπτυξη των προσωπικών δυνατοτήτων. Ο απώτερος στόχος είναι η παροχή στο άτομο μιας ευκαιρίας να ζήσει επαρκώς και παραγωγικά. Οι συμβουλευτικές σχέσεις μπορεί να διαφέρουν, ανάλογα με τις αντίστοιχες ανάγκες, αλλά μπορούν επίσης να αντιμετωπίσουν αναπτυξιακά θέματα, μπορούν να αντιμετωπίσουν και να λύσουν συγκεκριμένα προβλήματα, μπορούν να λάβουν αποφάσεις και να αντιμετωπίσουν με κρίση και μπορούν επίσης να αναπτύξουν προσωπικές ιδέες και γνώση, βάσει διαπραγμάτευσης με συναισθήματα εσωτερικής σύγκρουσης, ή την ενίσχυση των σχέσεων μεταξύ τους (d' Ardenne, 2013).

γ) Η συμβουλευτική, είναι μια διαδραστική διαδικασία μάθησης, μεταξύ του συμβούλου και του πελάτη, είτε είναι άτομο, οικογένειες, ομάδες ή οργανώσεις και

των προσεγγίσεων, με έναν μάλλον ολιστικό τρόπο, οποιαδήποτε κοινωνικό, πολιτιστικό, οικονομικό και / ή συναισθηματικό ζήτημα (Rajagopal, 2013).

Με την πάροδο του χρόνου εντοπίστηκε μια ποικιλία συμβουλευτικού περιεχομένου, αλλά τρεις σημαντικές προσεγγίσεις έχουν προσελκύσει την προσοχή: αναλυτική, ανθρωπιστική και συμπεριφορική προσέγγιση. Η συμβουλευτική βοηθά τους ανθρώπους (Sutton & Stewart, 2008):

- ✓ Να διευκρινίσουν τι είναι σημαντικό στη ζωή τους.
- ✓ Να έρθουν σε επαφή με τους εσωτερικούς τους πόρους
- ✓ Να εξερευνήσουν τα συναισθήματα, τις σκέψεις τους και να θέσουν συγκεκριμένους στόχους.
- ✓ Να έχουν υποστήριξη σε περιόδους κρίσης.
- ✓ Να έχουν υποστήριξη σε αναπτυξιακές και μεταβατικές περιόδους.
- ✓ Να ενσωματώσουν εμπειρίες παιδικής ηλικίας.
- ✓ Να βρουν μια λύση για τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν.

Για να εκτελέσει κάποιος αποτελεσματική εργασία σε οποιονδήποτε τομέα, είναι απαραίτητο να είναι ικανός. Επαγγελματική ικανότητα είναι η ικανότητα εφαρμογής, μεταφοράς και συνδυασμού γνώσεων και δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση δραστηριοτήτων στην εργασία, σε επίπεδο ποιότητας που καθορίζεται σε επαγγελματικό πρότυπο. Το να είσαι ικανός σε ένα επάγγελμα περιλαμβάνει:

- Αποτελεσματική εφαρμογή εξειδικευμένων γνώσεων.
- Ανάλυση και λήψη αποφάσεων.
- Χρήση της δημιουργικότητας.
- Συνεργασία με άλλους συναδέλφους.
- Άμεση αντιμετώπιση των απροσδόκητων καταστάσεων κ.λπ. (Vîșcu, 2013).

Τα στοιχεία ικανότητας είναι βασικές δραστηριότητες, υποδιαιρέσεις της δραστηριότητας που περιγράφονται στη μονάδα ικανότητας από το πρότυπο επαγγελματικής κατάρτισης με σχετικά και ποσοτικά αποτελέσματα. Τα κριτήρια υλοποίησης είναι οι ποιοτικοί δείκτες αναφοράς που σχετίζονται με τα αποτελέσματα από τα στοιχεία ικανότητας και θεωρούνται ότι πληρούνται, όταν τα στοιχεία ικανότητας δημιουργούνται σωστά και ανεξάρτητα από τους εκπαιδευόμενους. Οι δεξιότητες που απαιτούνται από τους συμβούλους δεν μπορούν να διδαχθούν μαζί με τεχνικές, διότι έχουν αντίκτυπο αφενός, στον «μαθητή» και, αφετέρου, στον ειδικό

του συνδέσμου του. Το πρόβλημα της επιλογής δεξιοτήτων και στρατηγικών που χρησιμοποιούνται, εμφανίζεται στις κοινωνικές επαφές του ειδικού (οικογένεια, φίλοι), αλλά και στις σχέσεις με τους πελάτες. Η συναισθηματική απόκριση που δίνεται από έναν ειδικό μετά την εκμάθηση δεξιοτήτων ακολουθεί έναν επαναλαμβανόμενο κύκλο (Culley & Bond, 2004, σελ. 11-12):

(1) Ασυνείδητη ανικανότητα - ο κύκλος μάθησης ξεκινά σε μια πλήρη κατάσταση άγνοιας όσον αφορά την επικοινωνία και τις απαντήσεις σε άλλους ανθρώπους. Ενέργειες όπως «ακρόαση» και «απάντηση» είναι ωμές, ο σύμβουλος και ο θεραπευτής δεν λαμβάνουν υπόψη τις συνέπειες αυτών των ενεργειών.

(2) Συνειδητή ανικανότητα - αυτό το στάδιο σηματοδοτεί την αρχή της συνειδητοποίησης της διαδικασίας επικοινωνίας. Αυτή η διαδικασία δεν είναι πάντα ευχάριστη και χαρακτηρίζεται από σύγχυση και συναισθήματα που συνοδεύουν μια απώλεια ή, αντίθετα, επικρατούν τα συναισθήματα της χαράς. Σε αυτό το σημείο, ο ειδικός επιτυγχάνει τη δυναμική ανάπτυξη δεξιοτήτων και τις δυνατότητες που προσφέρονται από αυτές τις νέες δεξιότητες.

(3) Συνειδητή ικανότητα - ορισμένες δεξιότητες είναι εύκολο να μαθευτούν, ενώ άλλες είναι πιο δύσκολο να ερμηνευθούν. Σε αυτήν την περίπτωση, ο ειδικός θα καλέσει τον επόπτη και θα χρησιμοποιήσει τις εγγραφές ήχου και βίντεο για πρόσθετες πληροφορίες.

(4) Ασυνείδητη ικανότητα - ο κύκλος ολοκληρώνεται όταν ο εκπαιδευόμενος έχει επαρκή εμπιστοσύνη στις αποκτηθείσες δεξιότητες, εφαρμόζοντάς τις φυσικά στις σχέσεις τους με τους πελάτες (Culley & Bond, 2004).

Οι δεξιότητες συμβουλευτικής μπορεί να είναι πολύ σημαντικές, επειδή βοηθούν στη λήψη πληροφοριών, δίνοντας στον σύμβουλο μια θέση από όπου μπορεί να επηρεάσει τον ερωτώμενο. Το σημείο εκκίνησης στην έμφαση στην ηθική προέρχεται από τον πελάτη, τις ηθικές προσδοκίες του πελάτη, που φαίνονται απλές με την πρώτη ματιά. Συνήθως, οι ηθικές προσδοκίες του πελάτη αναφέρονται: στην εμπιστοσύνη που επενδύεται στον ειδικό, τον σεβασμό που λαμβάνεται από τον σύμβουλο και την ικανότητα του συμβούλου:

- ❖ Εμπιστοσύνη - ενέχει έναν συγκεκριμένο κίνδυνο από τον πελάτη που ζητά βοήθεια και προστασία των προσωπικών πληροφοριών που αποκαλύπτει ο πελάτης.

Για να διασφαλιστεί η ακεραιότητα της σχέσης, ο σύμβουλος και ο πελάτης θα ελέγξουν εάν έχουν τους ίδιους στόχους στην επίλυση του προβλήματος.

- ❖ Σεβασμός - αναφέρεται στην προθυμία αποδοχής και κεφαλαιοποίησης των διαφορών μεταξύ των ανθρώπων.

Ο σύμβουλος θα εργαστεί για να αυξήσει την αυτοεκτίμηση του πελάτη, δηλώνοντας ότι είναι ένα άτομο που αξίζει τον σεβασμό. Ο σύμβουλος καλείται να προσπαθήσει να κατανοήσει και να αποδεχτεί τις διαφορές μεταξύ των ανθρώπων, παρά να κρίνει ανθρώπους που φαίνονται παράξενοι.

- ❖ Ικανότητα - απαιτεί τη σωστή χρήση πληροφοριών, των γνώσεων του συμβούλου.

Ο σύμβουλος θα αποφύγει να πειραματιστεί με τον πελάτη χρησιμοποιώντας άγνωστες τεχνικές στον επαγγελματικό του σχηματισμό ή να χρησιμοποιήσει δεξιότητες για την επίλυση των δικών του προβλημάτων (Hough, 2010).

2.2. Διαπολιτισμική Συμβουλευτική

Στην εποχή μας, η έκταση του φαινομένου της μετανάστευσης και οι συνέπειές του, ειδικά στις κοινωνίες υποδοχής, τονίζουν τη σημασία της πολυπολιτισμικότητας: μια εξαιρετικά επίκαιρη έννοια, που δείχνει την κοινωνική αλλαγή και μεταφράζεται ως η διαφοροποίηση της εθνοπολιτισμικής σύνθεσης του πληθυσμού. Ως εκ τούτου, νέες πολιτιστικές, κοινωνικές και θρησκευτικές τάσεις εισέρχονται στην καθημερινή ζωή και προφανώς όλες αυτές οι τάσεις αλληλεπιδρούν με καθιερωμένες πρακτικές, έθιμα, νοοτροπίες και αντιλήψεις, σε μια μάλλον βάση αντιπαράθεσης - λόγω διακριτικότητας και μη προηγούμενης επαφής και καλούνται να συνυπάρχουν αρμονικά και λειτουργικά, σε ιδανική κατάσταση, με τη δυνατότητα καταλογισμού, να είναι ισχυρές ή ακόμα και αναπόφευκτες. Σύμφωνα με αυτές τις συνθήκες, η πολυπολιτισμικότητα είναι γεγονός και η διαπολιτισμικότητα είναι ένας στόχος –με άλλα λόγια είναι η ισότιμη λειτουργία και ανάπτυξη όλων των πολιτισμών, μέσα σε μια κοινωνία. Η απλή τους συνύπαρξη, υπό το καθεστώς ανοχής από τους φορείς της κυρίαρχης κουλτούρας, δεν αντικατοπτρίζει το διαπολιτισμικό ιδανικό. Από αυτή η άποψη, «η διαπολιτισμικότητα απαιτεί πολυπολιτισμικότητα, αλλά δεν προέρχεται

αυτόματα από αυτή ». Η βάση για τη διαμόρφωση μιας κοινωνίας σε «διαπολιτισμική» θα μπορούσε να είναι:

- α) Η μετανάστευση για οικονομικούς ή πολιτικούς λόγους.
- β) Ο επαναπατρισμός πληθυσμών,
- γ) Η συνύπαρξη αυτόχθονων κοινωνικών ομάδων που μοιράζονται μια κοινή εθνοτική καταγωγή με διακριτικές πολιτιστικές ρίζες ή,
- δ) Η ύπαρξη ενός ενδιάμεσου πολιτισμού.

Εξ ορισμού, είναι μια διαδικασία, που επηρεάζει τόσο τη μειοψηφία όσο και τις πλειοψηφικές ομάδες, με προθυμία και προσδοκία για αλληλεγγύη μεταξύ των δύο πλευρών, καθώς έχουν σίγουρα καθοριστικό ρόλο (Sklavou, 2019).

Οι θεωρητικές προσεγγίσεις και τα μοντέλα διαπολιτισμικής συμβουλευτικής βρίσκονται σε μάλλον αναλογική βάση και με την ποικιλία των προβλημάτων και, κατά συνέπεια, οι πολλαπλές ανάγκες μιας σύγχρονης κοινωνίας, δημιουργούν ένα ευρύ φάσμα προσεγγίσεων, με τους επαγγελματίες να αντιμετωπίζουν την διαπολιτισμική συμβουλευτική, σαν ένα πεδίο εκπαίδευσης και εξειδίκευσης και συνεπώς ως μία διαφορετική μεθοδολογική πρακτική. Σύμφωνα με την Ανθρωπιστική υπαρξιακή προσέγγιση, το πιο σημαντικό σημείο είναι, η συμβολή του συμβούλου στην ευαισθητοποίηση, όσον αφορά την εσωτερική δυναμική και ελευθερία, την προσωπική επιλογή και ευθύνη, από την πλευρά του ατόμου, ειδικά όταν προέρχεται από περιοριστικά περιβάλλοντα και υπάρχει ανάγκη απελευθέρωσης από τυχόν σχετικούς δεσμούς. Φυσικά, αυτό είναι επίσης ένα σημείο μομφής, καθώς αυτό μπορεί είτε να συγκρούεται με τον πολιτισμό και την και ιδιοσυγκρασία, ή οποιαδήποτε ρεαλιστική δυνατότητα για μελλοντικές αλλαγές σε εξωτερικό επίπεδο, να θεωρείται μηδενική πιθανότητα ή μεγάλη υπέρβαση και ανατροπή (Worell & Remer, 2003).

Η βαρύτητα που αποδίδεται στο σύστημα αξίας και ο στόχος του πελάτη, είναι πολύτιμα και αποφασιστικά στοιχεία, αλλά η μη κατευθυντική και διευκρινισμένη στάση του συμβούλου, μπορεί να λειτουργήσει ως σύγχυση ή απογοήτευση για κάποιον που ψάχνει μια περισσότερο δομημένη και συμπαγή παρέμβαση. Είναι επομένως σημαντικό ο σύμβουλος να τον/την παρακινήσει για να είναι σε θέση να αναζητήσει τη δική του/της ελευθερία, να κάνει τις επιλογές του/της και να αναλάβει

την ευθύνη για αυτές, θέτοντας υπό εξέταση τι είδους θυσίες πρέπει να γίνουν, κι ακόμα και αν το άτομο βιώνει μια εσωτερική διαφωνία (θεσμοί, οικογενειακές αξίες και αρχές κατά των προσωπικών επιθυμιών και φιλοδοξιών), στο τέλος θα ανακαλύψει τι πραγματικά θέλει για να πετύχει τη δική του ισορροπία (Worell & Remer, 2003). Είναι λοιπόν καθοριστικό για τα άτομα, να είναι σε θέση να προσδιορίσουν τους πολιτιστικούς παράγοντες που συνέβαλαν στη διαμόρφωση του παρόντος εαυτού τους, διαχωρίζοντας και επιλέγοντας μέσα από μια κριτική διαδικασία τα στοιχεία με τα οποία οι ίδιοι συμφωνούν, και όχι με ό,τι είναι απλώς μέρος του πολιτισμού τους (Jones-Smith, 2016). Αυτό, φυσικά, θα είναι δυνατό, μόνο μέσω της αξιολόγησης της δυαδικής σχέσης που αναπτύσσεται με βάση τον σεβασμό, σε όρους θέσπισης επιλογών και κατανόησης του κόσμου του πελάτη ως έχει και του πώς εκφράζεται μέσα από τις επιλογές του. Έτσι, δεν υπάρχει ζήτημα περιορισμού της έκφρασης και υπαγόρευση των προσωπικών αξιών των συμβούλων, δεδομένου ότι είναι μια προσαρμοστική προσέγγιση που επικεντρώνεται περισσότερο στην καθολική αντί για ατομικές κεντρικές έννοιες (Corey, 2012).

Η πελατοκεντρική ή ατομική προσέγγιση, μερικές φορές αναφέρεται ως μη κατευθυντική συμβουλευτική, που ιδρύθηκε από τον Carl Rogers, φτάνει στις μειονοτικές ομάδες, με έναν μοναδικό τρόπο, έχοντας συμβάλει σημαντικά στη σύγκλιση και την αμοιβαία κατανόηση μεταξύ των διαφόρων πολιτισμών (Jones-Smith, 2016). Η έμφαση που δίνεται από τον σύμβουλο, σχετικά με την έκφραση της ενσυναίσθησης και του σεβασμού του στους πελάτες του/της, είναι καταλυτικός και σημαντικός. Οι αρχές που χρησιμοποιούνται για την αλληλεπίδραση με τις διάφορες εθνοτικές ομάδες, όπως αποδεδειγμένος σεβασμός της κληρονομιάς τους, διευκολύνει την καλύτερη επικοινωνία και προωθεί την απαραίτητη συναισθηματική υποστήριξη για όσους έχουν συνηθίσει άνηση μεταχείριση (Corey, 2012).

Η βασική συμβολή της Συμπεριφορικής προσέγγισης, στο πλαίσιο της διαπολιτισμικής εφαρμογής, είναι ότι αποδίδει ιδιαίτερη σημασία στις πολιτιστικές και περιβαλλοντικές ανταμοιβές του συμβούλου (Hays, 1995). Υποστηρίζει ότι το άτομο αποφασίζει και ενεργεί με συγκεκριμένο τρόπο, με βάση τις συνέπειες των πράξεών του, μέχρι εκείνη τη στιγμή. Παραμένει πιστός στους τρόπους λειτουργίας, που έχουν αποφέρει θετικά αποτελέσματα, ελπίζοντας να επαναλάβει ένα παρόμοιο αποτέλεσμα. Επομένως, αναπτύσσοντας ένα νέο μαθησιακό πλαίσιο «επιβράβευσης» ή «τιμωρίας», ο ειδικός θέτει τις βάσεις για επανεπεξεργασία, αναδιαμόρφωση και

τελικά διόρθωση / αλλαγή της μέχρι τώρα δυσμενούς συμπεριφοράς (Gregoire & Junkers, 2007). Ο έλεγχος του τρέχοντος ρεαλιστικού περιβαλλοντικού στοιχείου, το οποίο είναι επίσης η ρεαλιστική μορφή και αιτιότητα κάθε προβληματικής κατάστασης, φαίνεται να είναι περισσότερο εφικτός. Έτσι, εξασφαλίζεται μια αίσθηση ασφάλειας, επειδή ο σύμβουλος έχει έναν ασφαλή τρόπο και περισσότερες από μία μεθόδους για την επίτευξη ενός στόχου (Cheng, & Lo, 2017).

Το επίκεντρο της Γνωστικής προσέγγισης σε γνωστικές διαδικασίες και παρόμοιες ενέργειες, είναι επίσης το πυρηνικό, θετικό στοιχείο αυτής της πρακτικής, και για τους μειονοτικούς πληθυσμούς. Η αναγνώριση από τον σύμβουλο, ότι βρίσκεται στο σταυροδρόμι δύο πολιτισμών και κάθε σύγκυση και δυσλειτουργική πραγματικότητα που αυτό συνεπάγεται, θέτει τη βάση για τη δημιουργία ενός εδάφους σταδιακής συνειδητοποίησης, σημαίνει και ότι μπορούν και οι δύο (σύμβουλος και πελάτης) να εξελιχθούν και να λειτουργήσουν με νέα δεδομένα (Kottler & Montgomery, 2010). Φυσικά, μια στοχευμένη, προσεκτική και διακριτική προσέγγιση απαιτείται από την πλευρά του ειδικού, σε μια προσπάθεια να βοηθήσει το άτομο να προσδιορίσει τα δομικά σχήματα που ορίζει για τον εαυτό του και να δημιουργήσει οποιαδήποτε απαιτούν λειτουργικές αλλαγές και όχι να προχωρήσει στην άμεση άμεση ακύρωσή τους. Ένα βασικό χαρακτηριστικό της γνωστικής προσέγγισης είναι, επιπλέον, η ενδυνάμωση του ίδιου του ατόμου, μέσω τεχνικών που θα μπορεί να ανακατευθύνει εκ νέου, χωρίς τη συνεχή καθοδήγηση του ειδικού. Κατά συνέπεια, έχουμε τη δημιουργία μιας σχέσης συνεργασίας, στην οποία εκτιμώνται συγκεκριμένα πολιτιστικά χαρακτηριστικά ως μέρος της προσωπικότητας του ατόμου, χωρίς να υποτιμάται κανένα χαρακτηριστικό (Moss, 2017). Σε κάθε περίπτωση, ωστόσο, αυτή είναι μια απαιτητική διαδικασία, καθώς ο ειδικός καλεί το άτομο να εξετάσει σε δεύτερο επίπεδο τα αποτελέσματα των ιδιοκτησιακών αξιών και πρακτικών, γεγονός που συνεπάγεται τον κίνδυνο άρνησης, ακόμη και διακοπή της συνεργασίας, καθώς στοχεύοντας στην απεμπλοκή από αναποτελεσματικές πρακτικές, δημιουργεί συναισθήματα απόρριψης ή ακόμη και παρέμβασης, καθώς και αίσθηση εσωτερικής σύγκρουσης (Payne, 2000).

Χρήσιμα στοιχεία για διαπολιτισμική επικοινωνία

- Ανοιχτότητα και πραγματικό ενδιαφέρον για το πολιτιστικό υπόβαθρο του πελάτη
- Σεβασμός, τήρηση των κωδίκων ευγένειας

- Προσοχή σε θέματα που περιλαμβάνουν ντροπή και ταμπού
- Εκπαίδευση για πολιτιστικά αποκλίνουσες μορφές επικοινωνίας / πολιτισμό της γλώσσας, προσοχή στην έμμεση επικοινωνία
- Ερωτήσεις σχετικά με τη σημασία των λέξεων, των ιδιαιτεροτήτων του λόγου και των μεταφορών
- Κυκλική προσέγγιση, πλησιάζοντας το θέμα από διαφορετικές οπτικές γωνίες
- Διευκρίνιση παρεξηγήσεων, ενθαρρυντικές ερωτήσεις παρακολούθησης
- Προβληματισμός και διαφάνεια για την κουλτούρα του συνομιλητή/ πολιτισμικά καθορισμένη συμπεριφορά
- Διάλογοι για τις διαφορές μεταξύ της χώρας καταγωγής και της χώρας που βρίσκεται το άτομο, ή διαφορετικών πολιτισμών σε μια χώρα (αυτό μπορεί να οδηγήσει σε χιουμοριστικές συζητήσεις για παρατηρήσεις του πελάτη στο τρέχον πλαίσιο)
- Διαφάνεια του επαγγελματικού ρόλου και της συμβουλευτικής διαδικασίας
- Επαναλαμβανόμενη πίεση για εμπιστευτικότητα (συμπεριλαμβανομένου και του διερμηνέα). Αυτό σημαίνει επίσης ότι δεν διασφαλίζεται καμία επικοινωνία με στενούς συγγενείς και φίλους του ατόμου
- Φαντασία και το θάρρος του αυτοσχεδιασμού (π.χ. ζητώντας από τον πελάτη να σχεδιάσει, οπτικοποίηση χρησιμοποιώντας αντικείμενα συμβολικής αναφοράς)
- Προσοχή στη μη λεκτική επικοινωνία (Wenk-Ansohn & Gurriss, 2011).

2.3. Η ανάπτυξη της πολιτιστικής επάρκειας στην Κοινωνική Εργασία

Από όσα αναφέρθηκαν παραπάνω, Φαίνεται μικρή διαφορά στις γνώσεις, τις αξίες και τις δεξιότητες που απαιτούνται για την «πολιτιστική επάρκεια» από αυτό το χαρακτηριστικό της πρακτικής κοινωνικής εργασίας γενικά για αυτοκατανόηση, ενσυναίσθηση, σκέψη, περιέργεια, επίπεδα κατανόησης και κατάλληλες παρεμβάσεις, που είναι σίγουρα ορόσημα μιας καλής κοινωνικής εργασιακής πρακτικής. Η πολιτισμικά ευαίσθητη πρακτική της κοινωνικής εργασίας, συνεπώς, περιλαμβάνει απλώς την εξέταση ζητημάτων και την προβολή εμπειρίας από πολιτιστική σκοπιά, καθώς και από ψυχολογική, κοινωνική, οικονομική και πολιτική προοπτική και τη

διασύνδεση μεταξύ αυτών των διαφόρων προοπτικών. Η κυριαρχία ενός πολιτισμού και η υποταγή ενός άλλου προκύπτει από σύνθετες κοινωνικές, πολιτικές, ιστορικές και πολιτιστικές δυνάμεις, όπως η περιθωριοποίηση ή η καταπίεση διαφόρων ομάδων στην κοινωνία που προκύπτει από έναν παρόμοιο συνδυασμό δυνάμεων (Gray & Allegritti, 2003).

Κατά την αναθεώρηση της βιβλιογραφίας για τη διαπολιτισμική κοινωνική εργασία, οι συγγραφείς δεν έχουν συμπεριλάβει στοιχεία τέτοιας πρακτικής που δεν αφορούσαν γενικά την πρακτική κοινωνικής εργασίας. Για παράδειγμα, ο Weaver (1999) γράφει ότι η πολιτιστική ικανότητα περιλαμβάνει την γνώση της εν λόγω πολιτιστικής ομάδας, τον αυτο-αναστοχασμό και την ευαισθησία στις δικές του προκαταλήψεις και την ενσωμάτωση αυτής της γνώσης και του προβληματισμού με δεξιότητες εξάσκησης. Ο Lum (1999) αναφέρεται σε ένα παρόμοιο σύνολο γνώσεων, αξίας και δεξιοτήτων που συνδυάζονται με πολιτισμικά δεδομένα μέσω της «πολιτισμικής ολοκλήρωσης» πιθανώς εκείνης της κοινωνικής εργασίας και του πελάτη από άλλη κουλτούρα. Ο Clark (2000) μιλά για την ανάπτυξη «κατευθυντήριων γραμμών πρακτικής για συνεργασία με διαφορετικούς πληθυσμούς» και την κατανόηση της κοσμοθεωρίας του πελάτη ή του «πολιτιστικού πλαισίου αναφοράς». Αρκετά θέματα κοινωνικής εργασίας υπογραμμίζονται σε αυτό το σώμα της βιβλιογραφίας και θεωρούνται κεντρικά για την πολιτισμικά ευαίσθητη πρακτική κοινωνικής εργασίας:

1. Η έννοια της αυτοκατανόησης, ιδιαίτερα η επίγνωση των πολιτιστικών μεροληψιών κάποιου (Dean, 2001).
2. Η προσοχή στην ιστορία του πελάτη και η μάθηση από πελάτες που θεωρούνται εμπειρογνώμονες της δικής τους κουλτούρας (Lee & Greene, 1999).
3. Η υιοθέτηση μιας στάσης κοινωνικής εργασίας «μη γνώσης και περιέργειας» (Anderson & Goolishian, 1992).
4. Η ιδέα ότι υπάρχει ένα συγκεκριμένο σώμα πολιτιστικών γνώσεων, αξιών και δεξιοτήτων και «στρώματα κατανόησης» που ο κοινωνικός λειτουργός μπορεί και πρέπει να αποκαλύψει ή να κυριαρχήσει σε αυτά (Clark, 2000) για την εφαρμογή «πολιτισμικά κατάλληλων παρεμβάσεων» (Boyle & Springer, 2001).

Η σημασία της πολιτισμικής ευαισθησίας και του σεβασμού της διαφορετικότητας είναι ένα κεντρικό θέμα του κοινωνικού έργου, που εκφράζεται σε διεθνείς συμβάσεις και στον διεθνή ορισμό της κοινωνικής εργασίας, ο οποίος: «ο σεβασμός στις διαφορές είναι κεντρικός για την κοινωνική εργασία» (IFSW, 2014, σελ. 1). Η αναγνώριση της διαφορετικότητας ενσωματώνεται επίσης στη διεθνή δήλωση, για την Ηθική στην Κοινωνική Εργασία - Δήλωση Αρχών-Ethics in Social Work—Statement of Principles (IASSW & IFSW, 2004).

Όσον αφορά την επαγγελματική πρακτική, η πολιτιστική επάρκεια έχει γίνει εξέχουσα πτυχή στο επάγγελμα της κοινωνικής εργασίας, ιδίως στις ΗΠΑ, όπου η εκπαίδευση για την πολιτιστική επάρκεια κατοχυρώνεται ως θεμελιώδης αρχή του κώδικα δεοντολογίας της Εθνικής Ένωσης των κοινωνικών λειτουργών και τις δηλώσεις πολιτικής για την «Πολιτιστική Επάρκεια» στο επάγγελμα του κοινωνικού λειτουργού (NASW, 2008). Στην πραγματικότητα, στις Ηνωμένες Πολιτείες, τα Πρότυπα Πολιτιστικής Ικανότητας στην Πρακτική Κοινωνικής Εργασίας (NASW, 2000) υποχρεώνουν τους κοινωνικούς λειτουργούς με ηθική ευθύνη να είναι πολιτισμικά ικανοί. Η πολιτιστική επάρκεια αναφέρεται στη διαδικασία με την οποία τα άτομα και τα συστήματα ανταποκρίνονται με σεβασμό και αποτελεσματικότητα σε ανθρώπους όλων των πολιτισμών, γλωσσών, τάξεων, φυλών, εθνοτικών καταβολών, θρησκειών και άλλων παραγόντων διαφορετικότητας, με τρόπο που αναγνωρίζει, επιβεβαιώνει και εκτιμά την αξία των ατόμων, των οικογενειών και των κοινοτήτων και προστατεύει και διατηρεί την αξιοπρέπεια του καθενός. (NASW, 2000, σελ. 11).

Στον τομέα της εκπαίδευσης κοινωνικής εργασίας, τα παγκόσμια πρότυπα για την εκπαίδευση και την κατάρτιση στην κοινωνική εργασία, που υιοθετήθηκαν από το IASSW (International Association of Schools of Social Work) και το IFSW (International Federation of Social Workers) το 2004, παρουσιάζουν τα πρότυπα με αναφορά στα βασικά προγράμματα σπουδών (σημείο 4) και ιδίως στον τομέα των επαγγελματιών κοινωνικής εργασίας (σημείο 4.2.2): «Προετοιμασία των κοινωνικών λειτουργών σε ένα ολιστικό πλαίσιο, με δεξιότητες που επιτρέπουν την εξάσκηση σε ένα εύρος πλαισίων με διαφορετικές εθνοτικές, πολιτιστικές, και φυλετικές ομάδες και άλλες μορφές διαφορετικότητας » (NASW, 2000, σελ. 7).

Επομένως, η κατάρτιση των κοινωνικών λειτουργών, δεν έγκειται μόνο στο ζήτημα των πολιτιστικών ικανοτήτων αλλά και στο ζήτημα της κοινωνικής εκπαίδευσης. Το

ζήτημα έχει επίσης επισημανθεί στην ατζέντα κοινωνικής εργασίας, ειδικά σε διεθνές επίπεδο, όπου ένας πιο αφοσιωμένος κοινωνικός λειτουργός με επαγγελματικό κοινωνικό έργο, ένας κοινωνικός λειτουργός που κατανοείται ως «ηθικός δράστης», δεσμεύεται στην προώθηση ενός πιο δίκαιου και ανθρώπινου κόσμου. Αυτή η δέσμευση διακρίνεται σαφώς στην παγκόσμια ατζέντα (Global Agenda): «Αισθανόμαστε υποχρεωμένοι να υπερασπιστούμε μια νέα παγκόσμια τάξη, η οποία κάνει πραγματικότητα το σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειας, και μια διαφορετική δομή της ανθρώπινης σχέσης» (IASSW, ICSW, IFSW, Global Agenda, 2012, σ. 1).

Η συμμετοχή της κοινωνικής εργασίας στη δημιουργία μιας νέας κοινωνικής τάξης συνεπάγεται το σχεδιασμό μιας κοινωνίας ανοιχτής στη διαφορετικότητα και τη διαφορά. Πράγματι, από τους τέσσερις βασικούς τομείς που επιλέχθηκαν ως θεμελιώδεις, η «αξιοπρέπεια και η αξία του ατόμου», είναι αυτός που εστιάζει στη δέσμευση στην πολυμορφία. Αυτή η δέσμευση περιλαμβάνει την αναγνώριση ότι «πολιτιστική πολυμορφία και το δικαίωμα στην ελεύθερη έκφραση διευκολύνει μια πιο ικανοποιητική πνευματική, συναισθηματική, ηθική και πνευματική ύπαρξη, αλλά αυτά τα δικαιώματα απειλούνται λόγω πτυχών της παγκοσμιοποίησης, που τυποποιεί και περιθωριοποιεί τους ανθρώπους» (IASSW, ICSW, IFSW, Global Agenda, 2012, σ. 1). Έτσι, για να διασφαλιστεί η αξιοπρέπεια και η αξία του ατόμου, οι προτάσεις της ημερήσιας διάταξης προσπαθούν να «Προωθήσουν τον σεβασμό για την πολυμορφία και τον αγώνα για προγράμματα εκπαίδευσης και κατάρτισης που προετοιμάζουν τους επαγγελματίες της κοινωνικής εργασίας και την κοινωνική ανάπτυξη για ηθικές και ενημερωμένες παρεμβάσεις, για παράδειγμα σε σχέση με το φύλο, τον σεξουαλικό προσανατολισμό και τον πολιτισμό» (IASSW, ICSW, IFSW, Global Agenda, 2012, σ. 3).

2.4. Ο Ρόλος του Κοινωνικού Λειτουργού σε Δομές Φιλοξενίας Προσφυγών

Η αύξηση του αριθμού των αιτούντων άσυλο και των προσφύγων έχει αναδιαμορφώσει την τοπογραφία της μετανάστευσης στην Ευρώπη. Η αυξανόμενη ζήτηση για υπηρεσίες τοπικής αυτοδιοίκησης, συμπεριλαμβανομένων των κοινωνικών υπηρεσιών, της στέγασης και άλλων φορέων κοινωνικής πρόνοιας για την υποστήριξη όσων ζητούν άσυλο, έχει δημιουργήσει την ανάγκη για κοινωνικούς λειτουργούς κατάλληλα κατάρτισμένους και προετοιμασμένους να συνεργαστούν με άτομα που ζητούν άσυλο και με πρόσφυγες. Οι κοινωνικοί λειτουργοί πρέπει να είναι

έμπειροι σε θέματα μετανάστευσης, οικογένειας και ταυτότητας και να ενσωματώνουν τις γνώσεις τους με τη διαχείριση της φροντίδας, την ψυχική υγεία και την πρακτική φροντίδας παιδιών / οικογενειακής υποστήριξης. Οι υπηρεσίες κοινωνικών υπηρεσιών συχνά δεν είναι προετοιμασμένες, ωστόσο, για την κατασκευή και την παροχή κατάλληλων κοινωνικών υπηρεσιών για άτομα που ζητούν άσυλο. Το εύρος των παρεμβάσεων κοινωνικής εργασίας με πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο ποικίλλει και απαιτεί την εφαρμογή και απόκτηση βασικών γνώσεων και δεξιοτήτων (Parker, 2000).

Η κοινωνική εργασία πρώτης γραμμής σε μη κυβερνητικές οργανώσεις (ΜΚΟ) που παρέχουν υπηρεσίες για πρόσφυγες και αιτούντες άσυλο, είναι απαιτητική. Αυξημένος αριθμός κοινωνικών λειτουργών εργάζονται τα τελευταία χρόνια με νεοαφιχθήσες κοινότητες. Ωστόσο, υπάρχουν λίγες μελέτες που εξετάζουν τις απαιτήσεις και τα προβλήματα που αντιμετωπίζουν. Οι αιτούντες άσυλο και οι πρόσφυγες έχουν περιορισμένη πρόσβαση και περιορισμένα δικαιώματα στην υγεία και την κοινωνική περίθαλψη. Οι πρόσφυγες που φθάνουν σε αναπτυσσόμενες χώρες (εκτιμάται σε λιγότερο από 10 τοις εκατό) υπόκεινται σε διεθνείς συμβάσεις και εθνική νομοθεσία βάσει του 1951 Refugee Convention που δεσμεύει τους οργανισμούς να παρέχουν υπηρεσίες που κυμαίνονται από τη στέγαση, την υγεία, την απασχόληση, την επείγουσα βοήθεια και την εκπαίδευση (Robinson, 2013). Αμφισβητώντας την κυριαρχία της «ανεκτικής ενσυναίσθησης», ο Puravac (2008) περιγράφει τον τρόπο με τον οποίο οι βασικές αναπαραστάσεις των προσφύγων στερούνται πολιτικής δράσης και ότι αυτό δημιουργεί ένα δίλημμα για τους υποστηρικτές των προσφύγων με έμφαση στα ανθρώπινα δικαιώματα. Οι τρόποι με τους οποίους οι πρόσφυγες και οι αιτούντες άσυλο γίνονται αντιληπτοί ως θύματα ή απειλές έχουν άμεσο αντίκτυπο στην πρόσβασή τους στην υποστήριξη, την ασφάλεια και τις υπηρεσίες τους. Οι τοπικές κοινότητες τοποθετούνται σε σύγκρουση με τις κοινότητες μεταναστών και ενδέχεται να είναι εχθρικές για τις νέες αφίξεις που φαίνεται να αυξάνουν τις απαιτήσεις σε περιορισμένους πόρους. Ο περιορισμός της πρόσβασης, η μείωση των δικαιωμάτων και οι υπηρεσίες άρνησης χαρακτηρίζουν ορισμένες από τις αλλαγές στην πολιτική μετανάστευσης στον ανεπτυγμένο κόσμο (Robinson, 2013).

Ένα σημαντικό σώμα της βιβλιογραφίας έχει επικεντρωθεί σε πληθυσμούς που πλήττονται από τον πόλεμο, επισημαίνοντας τις μοναδικές εμπειρίες παιδιών και

νέων (Kingsley, 2017), καθώς και τα εμπόδια και τις προκλήσεις του πολέμου- οι πληγέντες πρόσφυγες πρέπει να υπομείνουν ως αποτέλεσμα της αναγκαστικής μετανάστευσης (Wilson et al, 2010). Οι επιπτώσεις του πολέμου συχνά επιδεινώνονται από πρόσθετο άγχος που βιώνουν στη διαδικασία εκτοπισμού, μετεγκατάστασης, μετανάστευσης και επανεγκατάστασης - είτε στη χώρα καταγωγής πριν από την αναχώρηση, κατά τη μεταφορά, κατά την άφιξη, καθώς και κατά τη διάρκεια της διαδικασίας εκτεταμένης επανεγκατάστασης (Derluyn & Broekaert , 2008). Τα παιδιά και οι οικογένειες των προσφύγων διατρέχουν σημαντικά υψηλότερο κίνδυνο από τον γενικό πληθυσμό για μια ποικιλία συγκεκριμένων ψυχιατρικών διαταραχών που σχετίζονται με την έκθεσή τους στον πόλεμο, τη βία, τα βασανιστήρια και την αναγκαστική μετανάστευση (Kirmayer et al, 2011). Επιπλέον, τα παιδιά που χωρίζονται από τις οικογένειές τους πριν ή μετά τη μετανάστευση διατρέχουν αυξημένο κίνδυνο ψυχολογικών και κοινωνικών προκλήσεων (Hodes et al, 2008).

Οι εμπειρίες καταναγκαστικής μετανάστευσης χαρακτηρίζονται συχνά από διακοπή, απώλεια και ανοικοδόμηση βασικών κοινωνικών δικτύων και συνεπώς κινδυνεύουν να μην έχουν επαρκή κοινωνική υποστήριξη (Liamputtong & Kurban, 2018). Τα ζητήματα ψυχικής υγείας, που επηρεάζουν την ικανότητα μιας οικογένειας να λειτουργήσει, μπορούν να συνεχιστούν πολύ μετά το τέλος της σύγκρουσης. Οι οικογενειακοί στρεσογόνοι παράγοντες, όπως το χαμηλό κοινωνικοοικονομικό υπόβαθρο, η επισφαλής κατάσταση, οι περιορισμένες ευκαιρίες απασχόλησης και η έλλειψη επίσημης γλωσσικής ικανότητας, έχουν συνδεθεί με υψηλότερα ποσοστά προβλημάτων ψυχικής υγείας (Fazel et al, 2012).

Δεδομένης της ευρείας προσέγγισής της και η προσεκτική εξέταση του πλαισίου, της κοινωνικής εργασίας ως επαγγέλματος και πρακτικής, η έρευνα με πληθυσμούς που πλήττονται από την αναγκαστική μετανάστευση και επανεγκατάσταση, έχει πολλά να προσφέρει στην Ελληνική πραγματικότητα.

3. Μεθοδολογία

3.1. Ερευνητικός σκοπός-ερωτήματα

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι να διερευνήσει την πολιτισμική επαγρύπνηση, γνώση, ευαισθησία και πρακτική των επαγγελματιών υγείας και συγκεκριμένα των κοινωνικών λειτουργών. Επίσης διερευνά την προσωπική αξιολόγηση των ατόμων ως προς τις γνώσεις και τις ικανότητες τους. Τέλος, την διαφοροποίηση των απόψεων ως προς συγκεκριμένα δημογραφικά χαρακτηριστικά. Με βάση τον σκοπό της μελέτης διατυπώνονται παρακάτω τα ερευνητικά ερωτήματα.

- ❖ Ποια τα επίπεδα πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής;
- ❖ Ποια η επίδραση του δημογραφικού και κοινωνικού προφίλ στις απόψεις για την πολιτισμική επαγρύπνηση, γνώση, ευαισθησία και πρακτική;
- ❖ Ποια η αξιολόγηση της γνώσης και των ικανοτήτων των κοινωνικών λειτουργών;
- ❖ Ποια η επίδραση του δημογραφικού και κοινωνικού προφίλ στις απόψεις των κοινωνικών λειτουργών για την αξιολόγηση της γνώσης και των ικανοτήτων τους;

3.2. Σχεδιασμός έρευνας

Πραγματοποιήθηκε μία ποσοτική έρευνα με χρήση ερωτηματολογίου, με ερωτήσεις τύπου Likert. Ο συγκεκριμένος τύπος έρευνας κρίθηκε κατάλληλος καθώς οι υπομελέτη έννοιες είναι μετρήσιμες ενώ σύμφωνα με το 2^ο και 4^ο ερευνητικό ερώτημα είναι απαραίτητη η διερεύνηση της σχέσης των μεταβλητών. Επιπλέον, η ποσοτική έρευνα χρησιμοποιήθηκε και λόγω μεγέθους δείγματος (N=61). Τέλος, σημαντικό πλεονέκτημα της ποσοτικής έρευνας είναι η δυνατότητα γενίκευσης εφόσον το δείγμα είναι αντιπροσωπευτικό (Cohen, Manion & Morrison, 2007).

3.3. Πληθυσμός-Δείγμα

Πληθυσμός της έρευνας θεωρείται το σύνολο των κοινωνικών λειτουργών στην Ελλάδα. Αναφορικά με το δείγμα αυτό αποτελούταν από 61 συμμετέχοντες, στην πλειοψηφία τους ηλικίας 21-30 ετών, που ασκούν το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού. Επίσης οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν Χριστιανοί Ορθόδοξοι, απόφοιτοι Ανώτατης εκπαίδευσης, άγαμοι. Όλοι ανέφεραν πως μιλούν Αγγλικά και η μεγάλη πλειοψηφία απάντησε πως έχει κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής. Οι περισσότεροι έχουν παρακολουθήσει μαθήματα σχετικά με διαπολιτισμικά θέματα, διάρκειας έως 6 μηνών, ταξιδεύουν στο

εξωτερικό, με συχνότητα κυρίως 1 φορά το χρόνο και έχουν φροντίσει ασθενείς που προέρχονται από χώρες εκτός Ελλάδας.

3.4. Ερωτηματολόγιο έρευνας

Για την υλοποίηση της έρευνας βασίστηκε στο ερωτηματολόγιο αξιολόγησης πολιτισμικής επάρκειας CCA (Cultural Competence Assessment TOOL), των Papadopoulos and Lees (2002). Το ερωτηματολόγιο μεταφράστηκε στα ελληνικά και σταθμίστηκε από τους Vasiliou et al. (2013).

Το ερωτηματολόγιο της μελέτης αποτελείται από 58 ερωτήσεις και χωρίζεται σε 5 ενότητες. Η 1^η ενότητα αναφέρεται στα κοινωνικο-δημογραφικά στοιχεία και περιλαμβάνει 12 ερωτήσεις. Η 2^η αναφέρεται στην πολιτισμική επαγρύπνηση και περιλαμβάνει 11 ερωτήσεις εκ των οποίων οι 10 είναι τετραβάθμιας κλίμακας Likert 1-4 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα) και η 1 δεκαβάθμιας 1-10 (1=Δεν γνωρίζω καθόλου την εθνική και πολιτισμική μου ταυτότητα, 10=Γνωρίζω πολύ καλά την εθνική και πολιτισμική μου ταυτότητα). Η 3^η ενότητα αναφέρεται στην πολιτισμική γνώση και περιλαμβάνει 11 ερωτήσεις εκ των οποίων οι 10 είναι τετραβάθμιας κλίμακας Likert 1-4 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα) και η 1 δεκαβάθμιας 1-10 (1=Δεν είμαι καθόλου ενημερωμένος/η για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών μου, 10=Είμαι πολύ καλά ενημερωμένος/η για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών μου). Η 4^η ενότητα αναφέρεται στην πολιτισμική ευαισθησία και περιλαμβάνει 12 ερωτήσεις εκ των οποίων οι 10 είναι τετραβάθμιας κλίμακας Likert 1-4 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα) και η 2 δεκαβάθμιας 1-10 (1=Δυσκολεύομαι να εργάζομαι με ανθρώπους των οποίων τα πιστεύω, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές από τις δικές μου και 10=Μπορώ να εργάζομαι άνετα με ανθρώπους των οποίων οι πεποιθήσεις, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές από τις δικές μου & 1= Δεν πιστεύω στην ικανότητά μου να έχω εμπιστοσύνη, σεβασμό και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας, 10=Πιστεύω πάρα πολύ στην ικανότητά μου να έχω εμπιστοσύνη, σεβασμό και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε Κουλτούρας). Η 5^η ενότητα αναφέρεται στην πολιτισμική πρακτική και περιλαμβάνει 12 ερωτήσεις εκ των οποίων οι 10 είναι τετραβάθμιας κλίμακας Likert 1-4 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα) και η 2 δεκαβάθμιας 1-10 (1= Δεν

είμαι καθόλου ικανός να λάβω υπόψη τις πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχω, 10= Είμαι πολύ ικανός στο να λάβω υπόψη τις πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχω & 1=Δεν μπορώ καθόλου να αντιμετωπίσω τη διάκριση και το ρατσισμό προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό, 10= Είμαι πολύ σίγουρος/η ότι μπορώ να αντιμετωπίσω τη διάκριση και το ρατσισμό προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό). Η διάρκεια συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου ήταν 10 λεπτά. Το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε έντυπη μορφή με βολική δειγματοληψία.

3.5. Στατιστική ανάλυση

Η Στατιστική ανάλυση πραγματοποιήθηκε στο στατιστικό πρόγραμμα IBM SPSS 24, ενώ χρησιμοποιήθηκε και το λογισμικό Microsoft Office Excel 2016 για σχεδιασμό γραφημάτων. Στην Περιγραφική Στατιστική χρησιμοποιήθηκαν μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις. Στην Επαγωγική Στατιστική χρησιμοποιήθηκαν οι παραμετρικοί έλεγχοι independent samples t-test, ANOVA και οι μη παραμετρικοί Mann Whitney, Kruskal Wallis, ανάλογα αν ικανοποιείται ή όχι η κανονικότητα των κατανομών. Οι έλεγχοι έγιναν σε στάθμη σημαντικότητας 5%.

3.6. Ηθικά Ζητήματα

Σε μία έρευνα προκύπτουν ηθικά ζητήματα τα οποία σχετίζονται με την ψυχολογία των συμμετεχόντων και οφείλει να προσέξει ο ερευνητής (Koocher, & Keith-Spiegel, 1998). Οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για τον σκοπό της έρευνας, ότι η συμμετοχή τους είναι ανώνυμη και εθελοντική και ότι έχουν το δικαίωμα αποχώρησης, οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμήσουν.

3.7. Αξιοπιστία δεδομένων

Η αξιοπιστία του εργαλείου ελέγχθηκε με τον συντελεστή Cronbach Alpha, όπου αποδεκτές θεωρούνται οι τιμές άνω του 0,7 (Nunnally & Bernstein, 1994). Οι παράγοντες της έρευνας είχαν αξιοπιστία μεγαλύτερη του 0,610.

3.8. Περιορισμοί έρευνας

Το δείγμα της έρευνας ήταν μικρό και δεν επέτρεψε σε κάθε περίπτωση την εφαρμογή παραμετρικών ελέγχων που θεωρούνται περισσότερο αξιόπιστοι. Επίσης, τα αποτελέσματα είναι γενικεύσιμα μόνο για νεαρές γυναίκες ηλικίας 21-30 ετών.

Προτείνεται μελλοντική έρευνα με μεγαλύτερο και πιο αντιπροσωπευτικό δείγμα όσον αφορά το φύλο και την ηλικία.

4. Αποτελέσματα

4.1. Περιγραφική Στατιστική

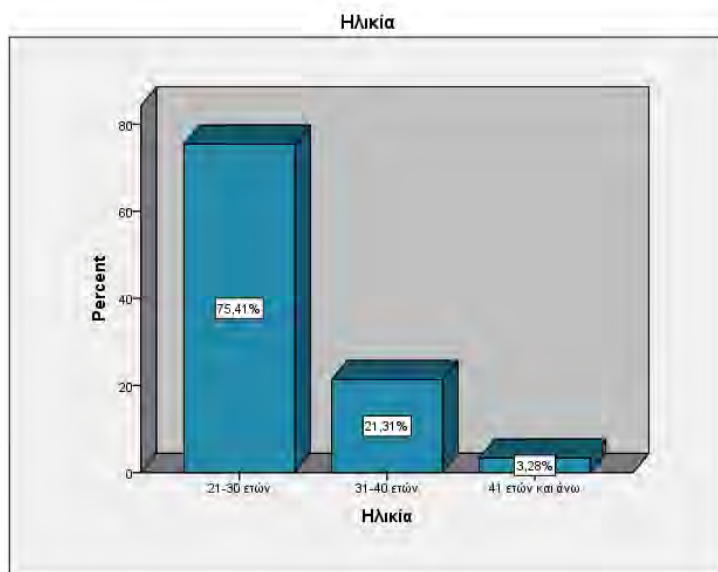
4.1.1. Κοινωνικο-Δημογραφικά στοιχεία

Στον Πίνακα 1 (Γραφήματα 1-6) παρατίθενται τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτηθέντων, δηλαδή η ηλικία, το φύλο, η θρησκεία, η εκπαίδευση, η οικογενειακή κατάσταση και το επάγγελμα. Όσον αφορά την ηλικία, το 75,41% (N=46) είναι άτομα ηλικίας 21-30 ετών, το 21,31% (N=13) 31-40 ετών και μόλις το 3,28% (N=2) 41 ετών και άνω. Το 80,33% (N=49) είναι γυναίκες, ενώ το 19,67% (N=12) άνδρες. Σχετικά με τη θρησκεία, το 68,85% (N=42) δηλώνουν Χριστιανοί Ορθόδοξοι, το 24,59% (N=15) άθεοι, το 4,92% (N=3) Αγνωστικιστές και το 1,64% (N=1) Μάρτυς του Ιεχωβά. Αναφορικά με την εκπαίδευση, το 98,36% (N=60) δηλαδή σχεδόν όλοι, είναι απόφοιτοι ανώτατης εκπαίδευσης (ΤΕΙ-Πανεπιστήμιο) και το 1,64% (N=1) μεταλυκειακής. Ακολούθως, το 93,44% (N=57) είναι άγαμοι και το 6,56% (N=4) έγγαμοι. Τέλος, το 93,44% (N=57) δηλώνουν Κοινωνικοί Λειτουργοί στο επάγγελμα και το 1,64% (N=1) επισκέπτρια υγείας ή Ψυχολόγος ή εκπαιδύτρια braille, ιδιωτικός υπάλληλος ή άνεργη.

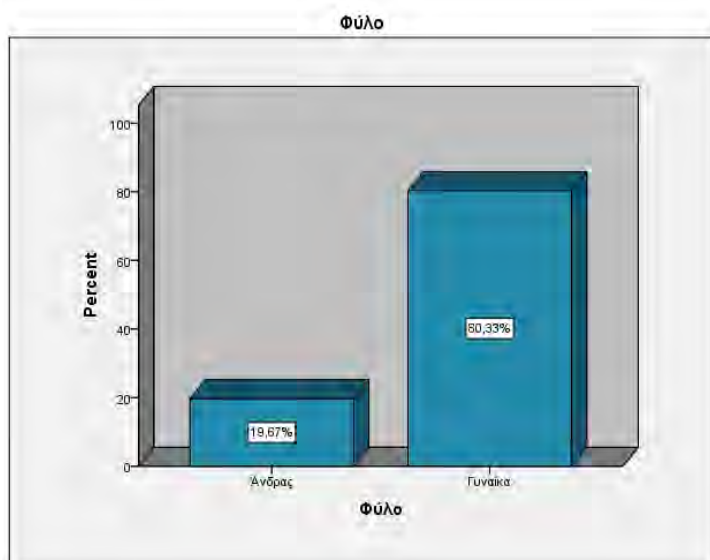
Πίνακας 1: Δημογραφικά στοιχεία

| Δημογραφικό στοιχείο | Κατηγορία | N | f% |
|------------------------|---------------------------------------|----|-------|
| Ηλικία | 21-30 ετών | 46 | 75,41 |
| | 31-40 ετών | 13 | 21,31 |
| | 41 ετών και άνω | 2 | 3,28 |
| Φύλο | Άνδρας | 12 | 19,67 |
| | Γυναίκα | 49 | 80,33 |
| Θρησκεία | Χριστιανός Ορθόδοξος | 42 | 68,85 |
| | Μάρτυς Ιεχωβά | 1 | 1,64 |
| | Άθεος | 15 | 24,59 |
| | Αγνωστικιστής | 3 | 4,92 |
| Εκπαίδευση | Μεταλυκειακή εκπαίδευση | 1 | 1,64 |
| | Ανώτατη εκπαίδευση (ΤΕΙ-Πανεπιστήμιο) | 60 | 98,36 |
| Οικογενειακή κατάσταση | Άγαμος | 57 | 93,44 |
| | Έγγαμος | 4 | 6,56 |
| Επάγγελμα που ασκείτε; | Επισκέπτρια υγείας | 1 | 1,64 |
| | Κοινωνικός Λειτουργός | 57 | 93,44 |

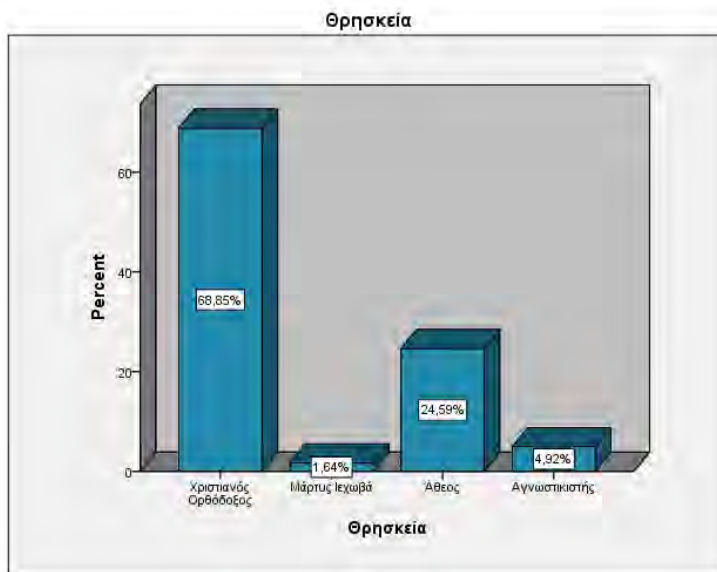
| | | |
|---|---|------|
| Ψυχολόγος | 1 | 1,64 |
| Εκπαιδεύτρια braille, ιδιωτικός υπάλληλος | 1 | 1,64 |
| Άνεργη | 1 | 1,64 |



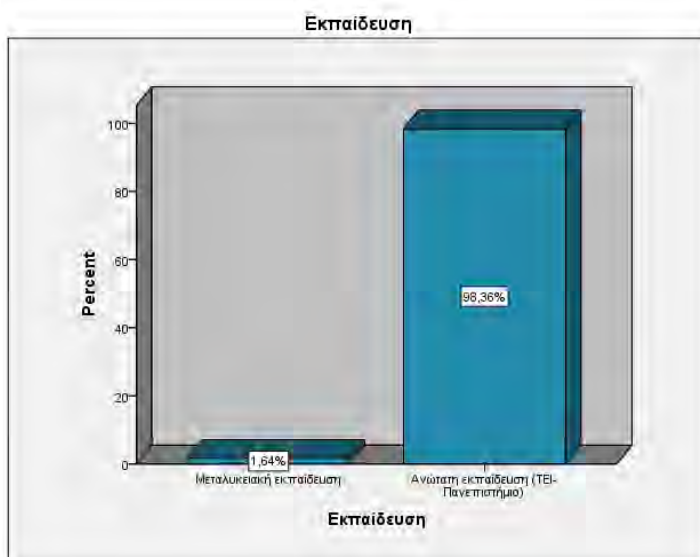
Γράφημα 1: Ηλικία



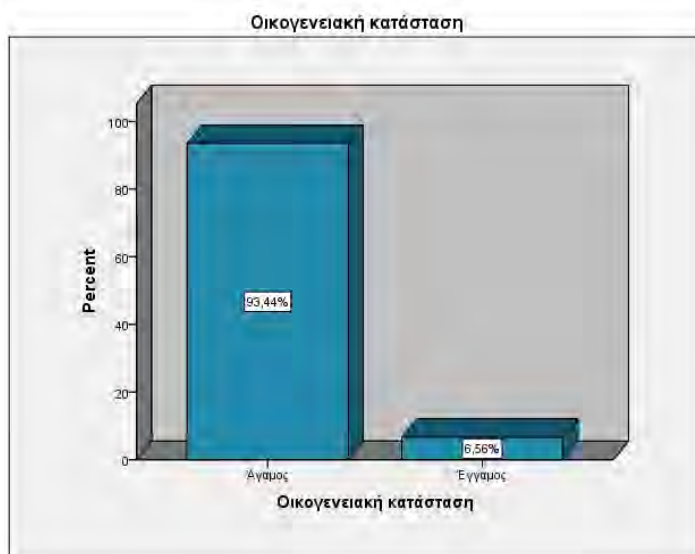
Γράφημα 2: Φύλο



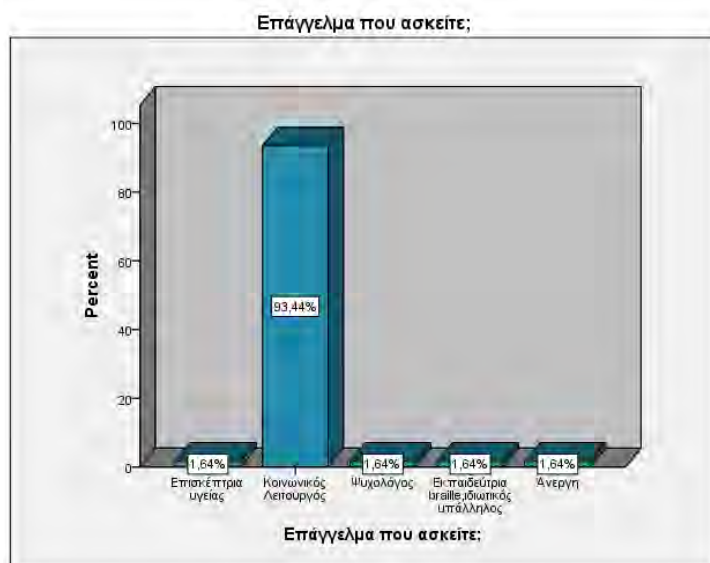
Γράφημα 3: Θρησκεία



Γράφημα 4: Εκπαίδευση



Γράφημα 5: Οικογενειακή κατάσταση



Γράφημα 6: Επάγγελμα που ασκείτε;

Στον Πίνακα 2 παρατίθεται το δημογραφικό στοιχείο της γνώσης ξένης γλώσσας. Προκύπτει ότι το 100% (N=61), δηλαδή όλοι οι συμμετέχοντες μιλούν κάποια ξένη γλώσσα.

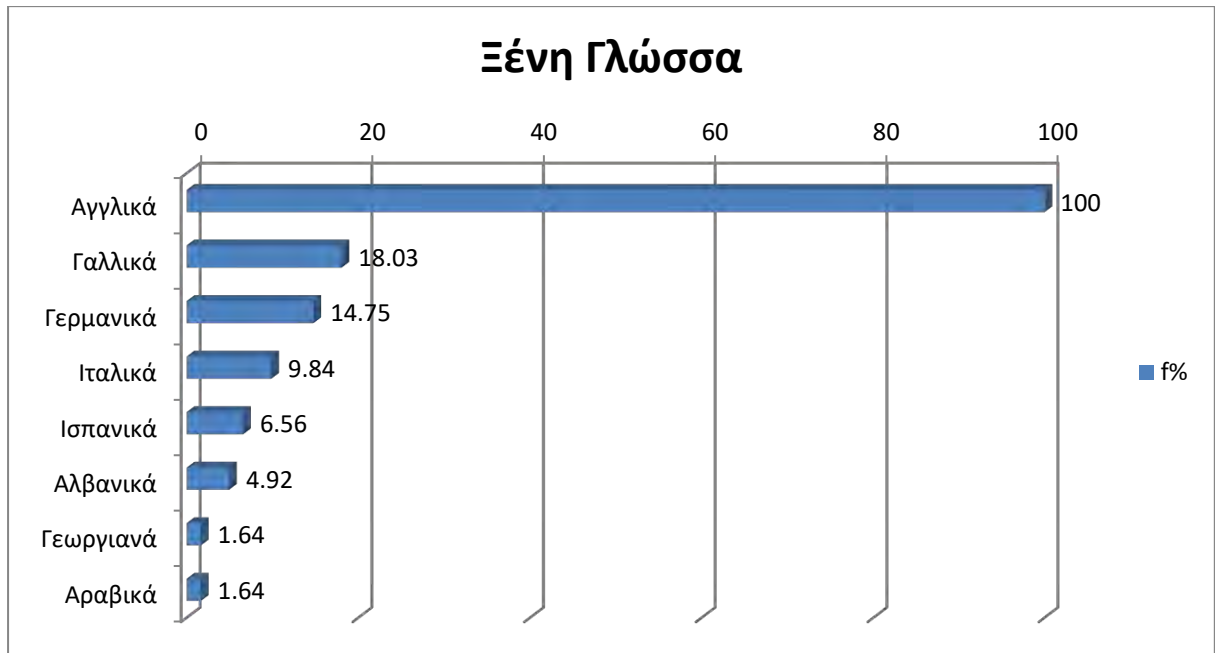
Πίνακας 2: Γνώση ξένης γλώσσας

| Δημογραφικό στοιχείο | Κατηγορία | N | f% |
|-----------------------|-----------|-----|--------|
| Μιλάτε ξένες γλώσσες; | Ναι | 100 | 100,00 |
| | Όχι | 0 | 0 |

Στον Πίνακα 3 (Γράφημα 7) παρατίθεται ο προσδιορισμός της ξένης γλώσσας την οποία μιλούν οι ερωτηθέντες. Εδώ δόθηκε η δυνατότητα πολλαπλής επιλογής. Προκύπτει ότι το 100% (N=61) των συμμετεχόντων μιλούν Αγγλικά, το 18,03% (N=11) Γαλλικά, το 14,75% (N=9) Γερμανικά, το 9,84% (N=6) Ιταλικά, το 6,56% (N=4) Ισπανικά, το 4,92% (N=3) Αλβανικά και το 1,64% (N=1) Γεωργιανά ή Αραβικά.

Πίνακας 3: Προσδιορισμός ξένης γλώσσας

| Ξένη γλώσσα | N | f% |
|-------------|----|--------|
| Αγγλικά | 61 | 100,00 |
| Γαλλικά | 11 | 18,03 |
| Γερμανικά | 9 | 14,75 |
| Ιταλικά | 6 | 9,84 |
| Ισπανικά | 4 | 6,56 |
| Αλβανικά | 3 | 4,92 |
| Γεωργιανά | 1 | 1,64 |
| Αραβικά | 1 | 1,64 |



Γράφημα 7: Προσδιορισμός ξένης γλώσσας

Στον Πίνακα 4 (Γραφήματα 8-15) παρατίθενται τα κοινωνικά-διαπολιτισμικά στοιχεία των ερωτηθέντων. Αρχικά, το 81,97% (N=50) των ερωτηθέντων απαντά ότι έχει παρακολουθήσει μαθήματα σχετικά με διαπολιτισμικά θέματα, ενώ το υπόλοιπο 18,03% (N=11) απαντά αρνητικά. Το 40% (N=20) εκείνων που απάντησαν θετικά, δηλώνουν ότι παρακολούθησαν μαθήματα διάρκειας από 3 έως 6 μήνες, ενώ το 30% (N=15) έως 3 μήνες ή πάνω από 6 μήνες.

Επίσης, το 73,77% (N=45) δηλώνει ότι δεν έχει ζήσει εκτός Ελλάδας, σε αντίθεση με το 26,23% (N=16) που δίνει θετική απάντηση. Από τους συμμετέχοντες που έζησαν εκτός Ελλάδας, το 37,5% (N=6) απαντά ότι έχει ζήσει για 1 χρόνο, το 18,75% (N=3) 6 χρόνια, το 12,5% (N=2) 2 ή 3 ή 5 χρόνια και το 6,25% (N=1) για 4 χρόνια. Ακόμη, το 93,44% (N=57) απαντά ότι έχει κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής και το 6,56% (N=4) απαντά αρνητικά.

Επιπλέον, το 83,61% (N=51) δηλώνει ότι ταξιδεύει στο εξωτερικό, ενώ το υπόλοιπο 16,39% (N=10) ότι δεν ταξιδεύει. Από τα άτομα που κάνουν ταξίδια στο εξωτερικό, το 70,59% (N=36) απαντούν σε συχνότητα 1 φορά το χρόνο, το 21,57% (N=11) 2-3 φορές το χρόνο και το 7,84% (N=4) πάνω από 4 φορές το χρόνο. Τέλος, το 78,69% (N=48) έχει φροντίσει ασθενείς που προέρχονται από χώρες εκτός Ελλάδας, αντίθετα με το 21,31% (N=13) που δεν έχει κάνει κάτι ανάλογο.

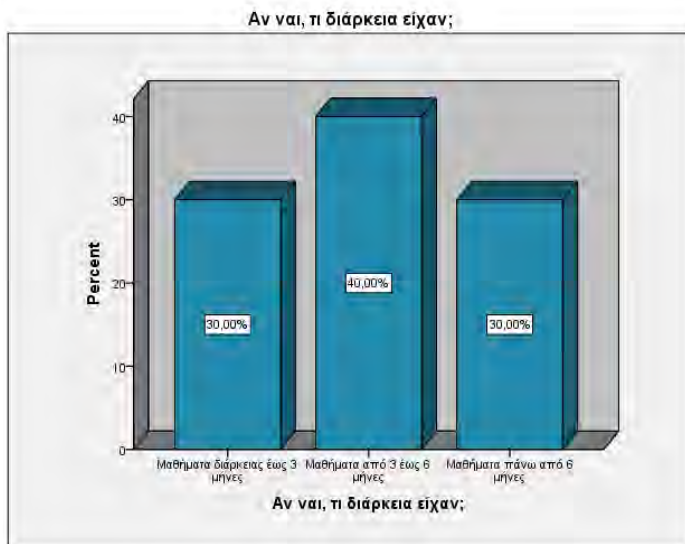
Πίνακας 4: Κοινωνικά-διαπολιτισμικά στοιχεία

| Κοινωνικό στοιχείο | Κατηγορία | N | f% |
|--|--------------------------------|----------|-----------|
| Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα σχετικά με διαπολιτισμικά θέματα; | Ναι | 50 | 81,97 |
| | Όχι | 11 | 18,03 |
| Αν ναι, τι διάρκεια είχαν; | Μαθήματα διάρκειας έως 3 μήνες | 15 | 30,00 |
| | Μαθήματα από 3 έως 6 μήνες | 20 | 40,00 |
| | Μαθήματα πάνω από 6 μήνες | 15 | 30,00 |
| Έχετε ζήσει εκτός Ελλάδας; | Ναι | 16 | 26,23 |
| | Όχι | 45 | 73,77 |
| Αν ναι, πόσα χρόνια; | 1 χρόνο | 6 | 37,50 |
| | 2 χρόνια | 2 | 12,50 |
| | 3 χρόνια | 2 | 12,50 |
| | 4 χρόνια | 1 | 6,25 |
| | 5 χρόνια | 2 | 12,50 |
| | 6 χρόνια | 3 | 18,75 |
| Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής; | Ναι | 57 | 93,44 |
| | Όχι | 4 | 6,56 |
| Ταξιδεύετε στο εξωτερικό; | Ναι | 51 | 83,61 |
| | Όχι | 10 | 16,39 |
| Αν ναι, πόσο συχνά; | 1 φορά το χρόνο | 36 | 70,59 |
| | 2-3 φορές το χρόνο | 11 | 21,57 |
| | Πάνω από 4 φορές το χρόνο | 4 | 7,84 |
| Έχετε φροντίσει ασθενείς που προέρχονται από χώρες εκτός Ελλάδας; | Ναι | 48 | 78,69 |
| | Όχι | 13 | 21,31 |

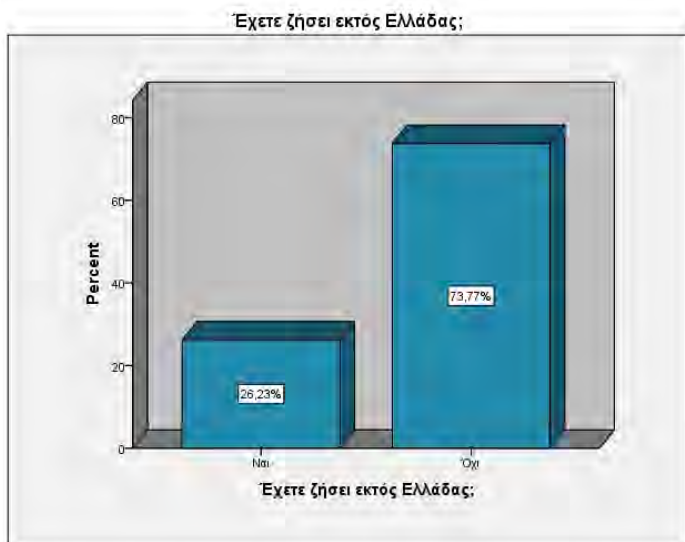
N: Συχνότητα

f %: Σχετική συχνότητα %

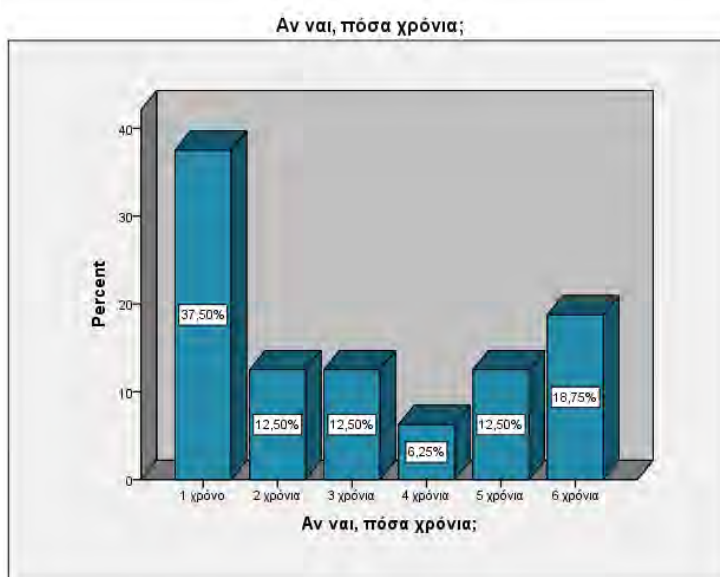
**Γράφημα 8: Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα σχετικά με διαπολιτισμικά θέματα;**



Γράφημα 9: Αν ναι, τι διάρκεια είχαν;

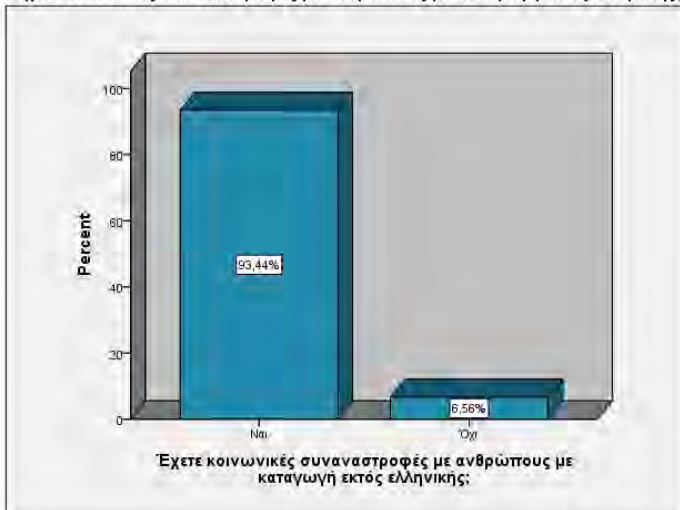


Γράφημα 10: Έχετε ζήσει εκτός Ελλάδας;



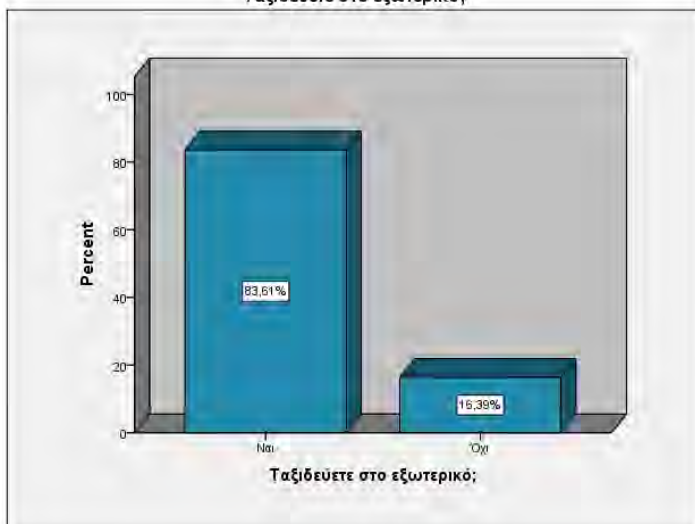
Γράφημα 11: Αν ναι, πόσα χρόνια;

Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής;



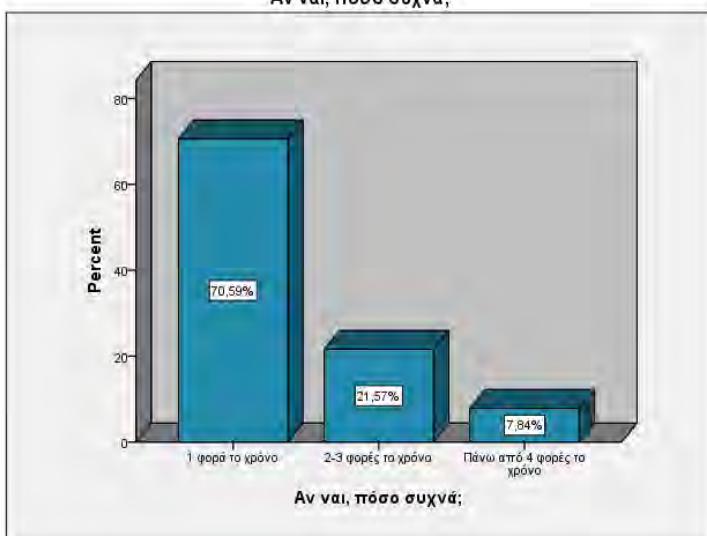
Γράφημα 12: Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής;

Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;

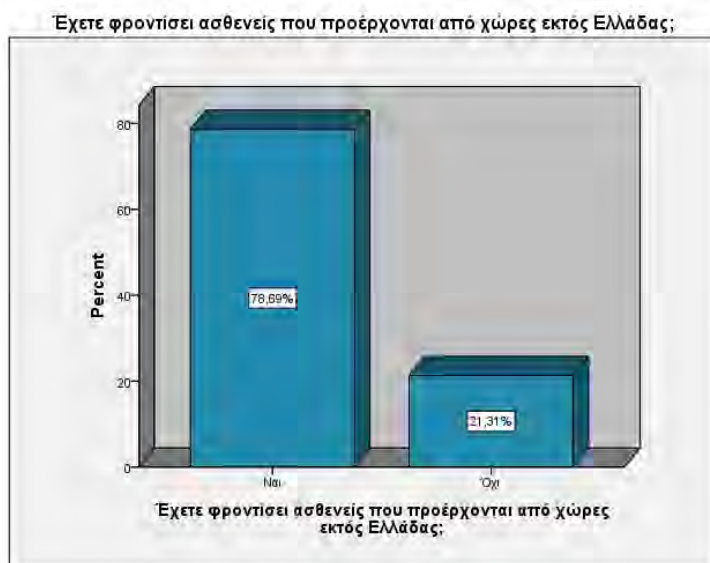


Γράφημα 13: Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;

Αν ναι, πόσο συχνά;



Γράφημα 14: Αν ναι, πόσο συχνά;



Γράφημα 15: Έχετε φροντίσει ασθενείς που προέρχονται από χώρες εκτός Ελλάδας;

4.1.2. Πολιτισμική επαγρύπνηση

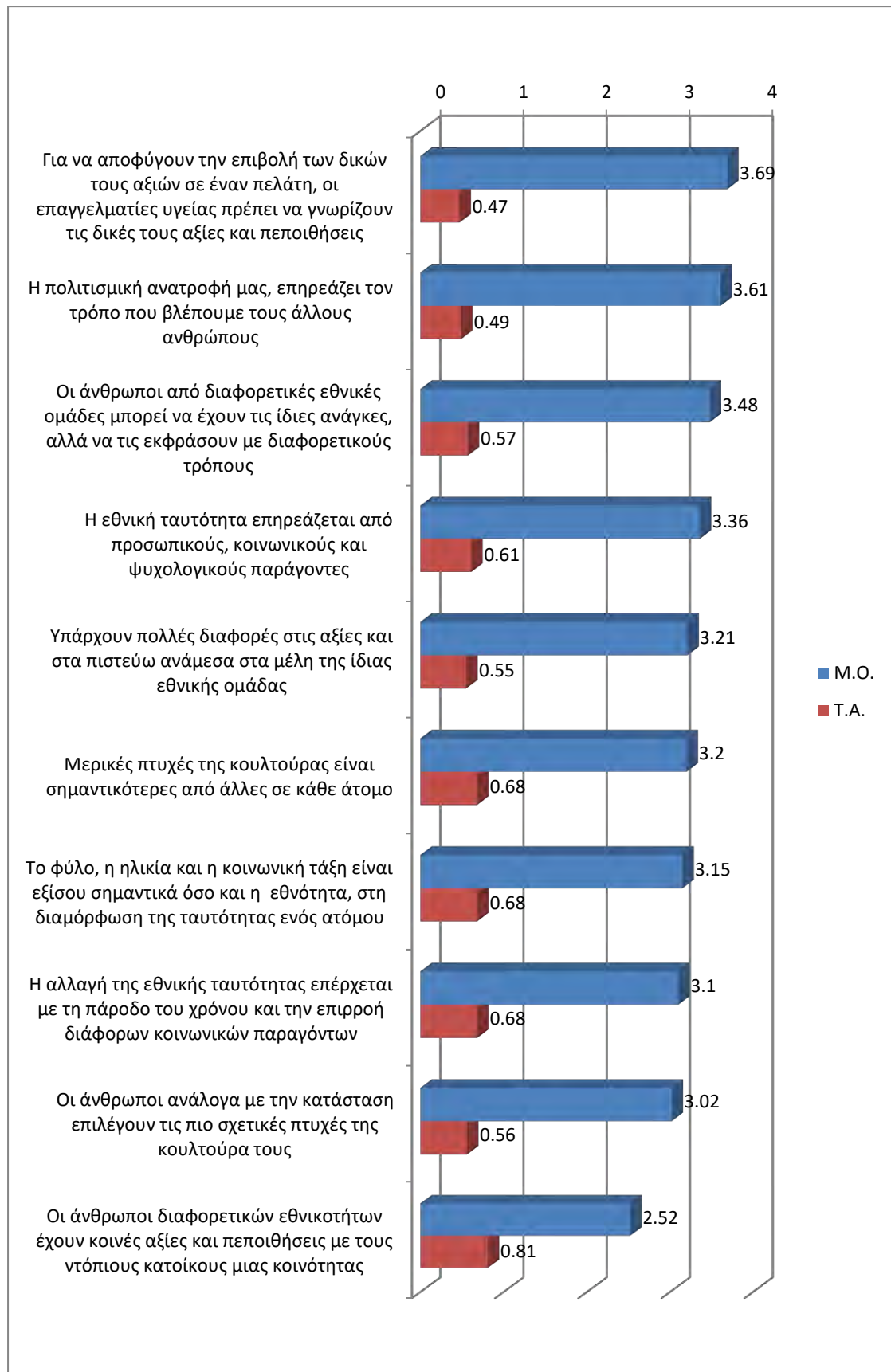
Στον Πίνακα 5 (Γράφημα 16) παρατίθενται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων στις προτάσεις που αφορούν την πολιτισμική τους επαγρύπνηση. Οι ερωτηθέντες δηλώνουν το βαθμό συμφωνίας τους μέσω τετραβάθμιας κλίμακας (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του πίνακα, οι ερωτηθέντες δηλώνουν πως συμφωνούν απόλυτα ότι για να αποφύγουν την επιβολή των δικών τους αξιών σε έναν πελάτη, οι επαγγελματίες υγείας πρέπει να γνωρίζουν τις δικές τους αξίες και πεποιθήσεις (Μ.Ο.=3,69 ± 0,47) και η πολιτισμική ανατροφή τους, επηρεάζει τον τρόπο που βλέπουν τους άλλους ανθρώπους (Μ.Ο.=3,61 ± 0,49). Επίσης, τείνουν να συμφωνούν απόλυτα ότι οι άνθρωποι από διαφορετικές εθνικές ομάδες μπορεί να έχουν τις ίδιες ανάγκες, αλλά να τις εκφράσουν με διαφορετικούς τρόπους (Μ.Ο.=3,48 ± 0,57). Ακόμη, οι ερωτηθέντες συμφωνούν ότι η εθνική ταυτότητα επηρεάζεται από προσωπικούς, κοινωνικούς και ψυχολογικούς παράγοντες (Μ.Ο.=3,36 ± 0,61), υπάρχουν πολλές διαφορές στις αξίες και στα πιστεύω ανάμεσα στα μέλη της ίδιας εθνικής ομάδας (Μ.Ο.=3,21 ± 0,55), μερικές πτυχές της κουλτούρας είναι σημαντικότερες από άλλες σε κάθε άτομο (Μ.Ο.=3,20 ± 0,68), το φύλο, η ηλικία και η κοινωνική τάξη είναι εξίσου σημαντικά όσο και η εθνότητα, στη διαμόρφωση της ταυτότητας ενός ατόμου (Μ.Ο.=3,15 ± 0,68), η αλλαγή της εθνικής ταυτότητας επέρχεται με τη πάροδο του χρόνου και την επιρροή διάφορων κοινωνικών παραγόντων (Μ.Ο.=3,10 ± 0,68) και οι άνθρωποι ανάλογα με την κατάσταση

επιλέγουν τις πιο σχετικές πτυχές της κουλτούρα τους (M.O.=3,02 ± 0,56). Τέλος, οι επαγγελματίες υγείας είναι ουδέτεροι ότι οι άνθρωποι διαφορετικών εθνικοτήτων έχουν κοινές αξίες και πεποιθήσεις με τους ντόπιους κατοίκους μιας κοινότητας (M.O.=2,52 ± 0,81).

Πίνακας 5: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική επαγρύπνηση

| Προτάσεις | M.O. | T.A. |
|--|-------------|-------------|
| Για να αποφύγουν την επιβολή των δικών τους αξιών σε έναν πελάτη, οι επαγγελματίες υγείας πρέπει να γνωρίζουν τις δικές τους αξίες και πεποιθήσεις | 3,69 | 0,47 |
| Η πολιτισμική ανατροφή μας, επηρεάζει τον τρόπο που βλέπουμε τους άλλους ανθρώπους | 3,61 | 0,49 |
| Οι άνθρωποι από διαφορετικές εθνικές ομάδες μπορεί να έχουν τις ίδιες ανάγκες, αλλά να τις εκφράσουν με διαφορετικούς τρόπους | 3,48 | 0,57 |
| Η εθνική ταυτότητα επηρεάζεται από προσωπικούς, κοινωνικούς και ψυχολογικούς παράγοντες | 3,36 | 0,61 |
| Υπάρχουν πολλές διαφορές στις αξίες και στα πιστεύω ανάμεσα στα μέλη της ίδιας εθνικής ομάδας | 3,21 | 0,55 |
| Μερικές πτυχές της κουλτούρας είναι σημαντικότερες από άλλες σε κάθε άτομο | 3,20 | 0,68 |
| Το φύλο, η ηλικία και η κοινωνική τάξη είναι εξίσου σημαντικά όσο και η εθνότητα, στη διαμόρφωση της ταυτότητας ενός ατόμου | 3,15 | 0,68 |
| Η αλλαγή της εθνικής ταυτότητας επέρχεται με τη πάροδο του χρόνου και την επιρροή διάφορων κοινωνικών παραγόντων | 3,10 | 0,68 |
| Οι άνθρωποι ανάλογα με την κατάσταση επιλέγουν τις πιο σχετικές πτυχές της κουλτούρα τους | 3,02 | 0,56 |
| Οι άνθρωποι διαφορετικών εθνικοτήτων έχουν κοινές αξίες και πεποιθήσεις με τους ντόπιους κατοίκους μιας κοινότητας | 2,52 | 0,81 |



Γράφημα 16: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική επαγρύπνηση

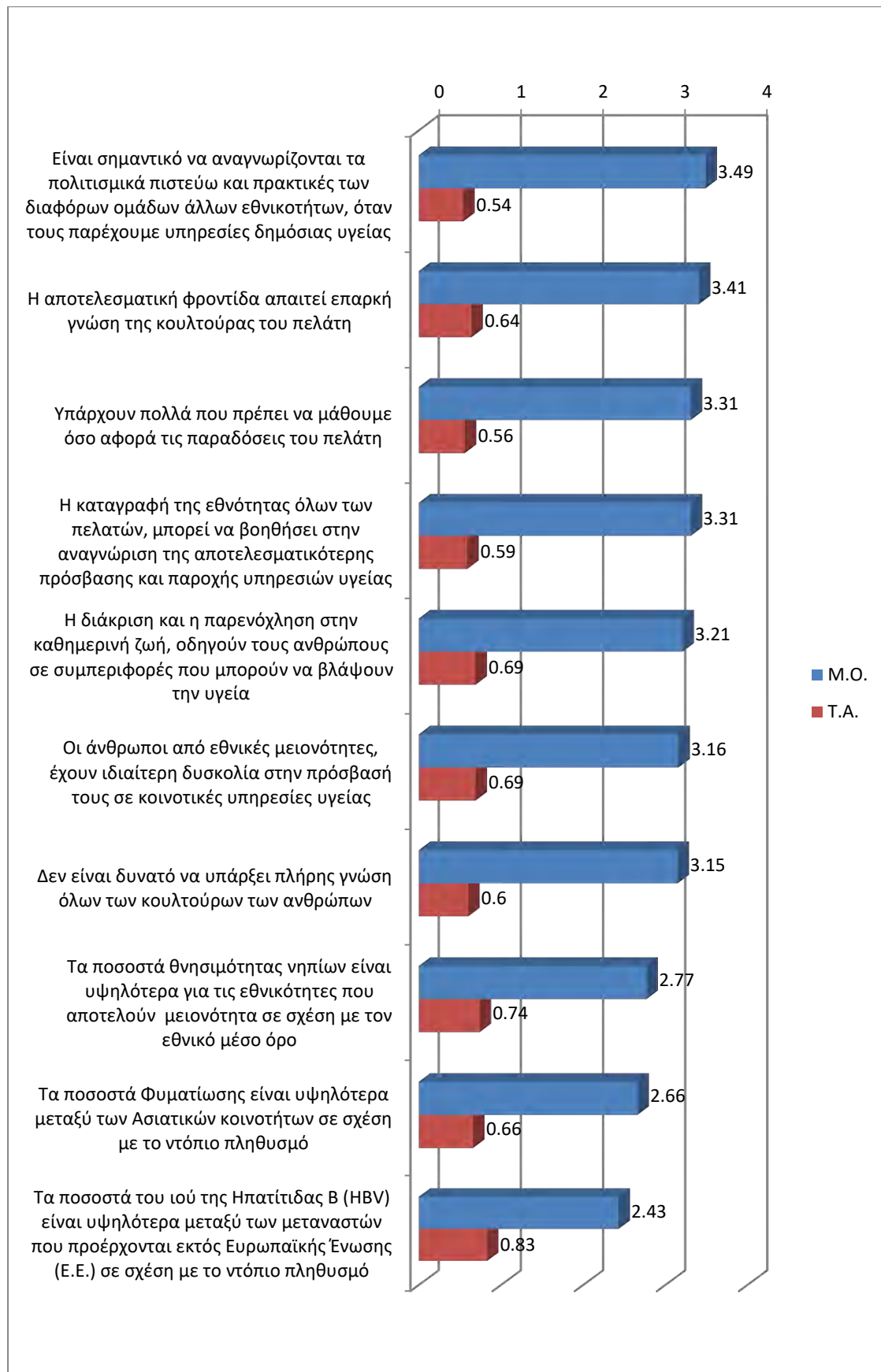
4.1.3. Πολιτισμική γνώση

Στον Πίνακα 6 (Γράφημα 17) παρατίθενται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων στις δηλώσεις που αφορούν την πολιτισμική τους γνώση. Οι ερωτηθέντες δηλώνουν το βαθμό συμφωνίας τους μέσω τετραβάθμιας κλίμακας (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα).

Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα του Πίνακα, οι συμμετέχοντες δηλώνουν πως μάλλον συμφωνούν απόλυτα ότι είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται τα πολιτισμικά πιστεύω και πρακτικές των διαφόρων ομάδων άλλων εθνικοτήτων, όταν τους παρέχουν υπηρεσίες δημόσιας υγείας (M.O.=3,49 ± 0,54) και η αποτελεσματική φροντίδα απαιτεί επαρκή γνώση της κουλτούρας του πελάτη (M.O.=3,41 ± 0,64). Επίσης, συμφωνούν ότι υπάρχουν πολλά που πρέπει να μάθουν όσο αφορά τις παραδόσεις του πελάτη (M.O.=3,31 ± 0,56), η καταγραφή της εθνότητας όλων των πελατών, μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση της αποτελεσματικότερης πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών υγείας (M.O.=3,31 ± 0,59), η διάκριση και η παρενόχληση στην καθημερινή ζωή, οδηγούν τους ανθρώπους σε συμπεριφορές που μπορούν να βλάψουν την υγεία (M.O.=3,21 ± 0,69), οι άνθρωποι από εθνικές μειονότητες, έχουν ιδιαίτερη δυσκολία στην πρόσβασή τους σε κοινοτικές υπηρεσίες υγείας (M.O.=3,16 ± 0,69), δεν είναι δυνατό να υπάρξει πλήρης γνώση όλων των κουλτούρων των ανθρώπων (M.O.=3,15 ± 0,60), τα ποσοστά θνησιμότητας νηπίων είναι υψηλότερα για τις εθνικότητες που αποτελούν μειονότητα σε σχέση με τον εθνικό μέσο όρο (M.O.=2,77 ± 0,74) και τα ποσοστά φυματίωσης είναι υψηλότερα μεταξύ των Ασιατικών κοινοτήτων σε σχέση με το ντόπιο πληθυσμό (M.O.=2,66 ± 0,66). Τέλος, οι επαγγελματίες υγείας είναι ουδέτεροι ότι τα ποσοστά του ιού της Ηπατίτιδας Β (HBV) είναι υψηλότερα μεταξύ των μεταναστών που προέρχονται εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) σε σχέση με το ντόπιο πληθυσμό (M.O.=2,43 ± 0,83).

Πίνακας 6: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική γνώση

| Δηλώσεις | Μ.Ο. | Τ.Α. |
|---|-------------|-------------|
| Είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται τα πολιτισμικά πιστεύω και πρακτικές των διαφόρων ομάδων άλλων εθνικοτήτων, όταν τους παρέχουμε υπηρεσίες δημόσιας υγείας | 3,49 | 0,54 |
| Η αποτελεσματική φροντίδα απαιτεί επαρκή γνώση της κουλτούρας του πελάτη | 3,41 | 0,64 |
| Υπάρχουν πολλά που πρέπει να μάθουμε όσο αφορά τις παραδόσεις του πελάτη | 3,31 | 0,56 |
| Η καταγραφή της εθνότητας όλων των πελατών, μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση της αποτελεσματικότερης πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών υγείας | 3,31 | 0,59 |
| Η διάκριση και η παρενόχληση στην καθημερινή ζωή, οδηγούν τους ανθρώπους σε συμπεριφορές που μπορούν να βλάψουν την υγεία | 3,21 | 0,69 |
| Οι άνθρωποι από εθνικές μειονότητες, έχουν ιδιαίτερη δυσκολία στην πρόσβασή τους σε κοινοτικές υπηρεσίες υγείας | 3,16 | 0,69 |
| Δεν είναι δυνατό να υπάρξει πλήρης γνώση όλων των κουλτούρων των ανθρώπων | 3,15 | 0,60 |
| Τα ποσοστά θνησιμότητας νηπίων είναι υψηλότερα για τις εθνικότητες που αποτελούν μειονότητα σε σχέση με τον εθνικό μέσο όρο | 2,77 | 0,74 |
| Τα ποσοστά φυματίωσης είναι υψηλότερα μεταξύ των Ασιατικών κοινοτήτων σε σχέση με το ντόπιο πληθυσμό | 2,66 | 0,66 |
| Τα ποσοστά του ιού της Ηπατίτιδας Β (HBV) είναι υψηλότερα μεταξύ των μεταναστών που προέρχονται εκτός Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ε.Ε.) σε σχέση με το ντόπιο πληθυσμό | 2,43 | 0,83 |



Γράφημα 17: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική γνώση

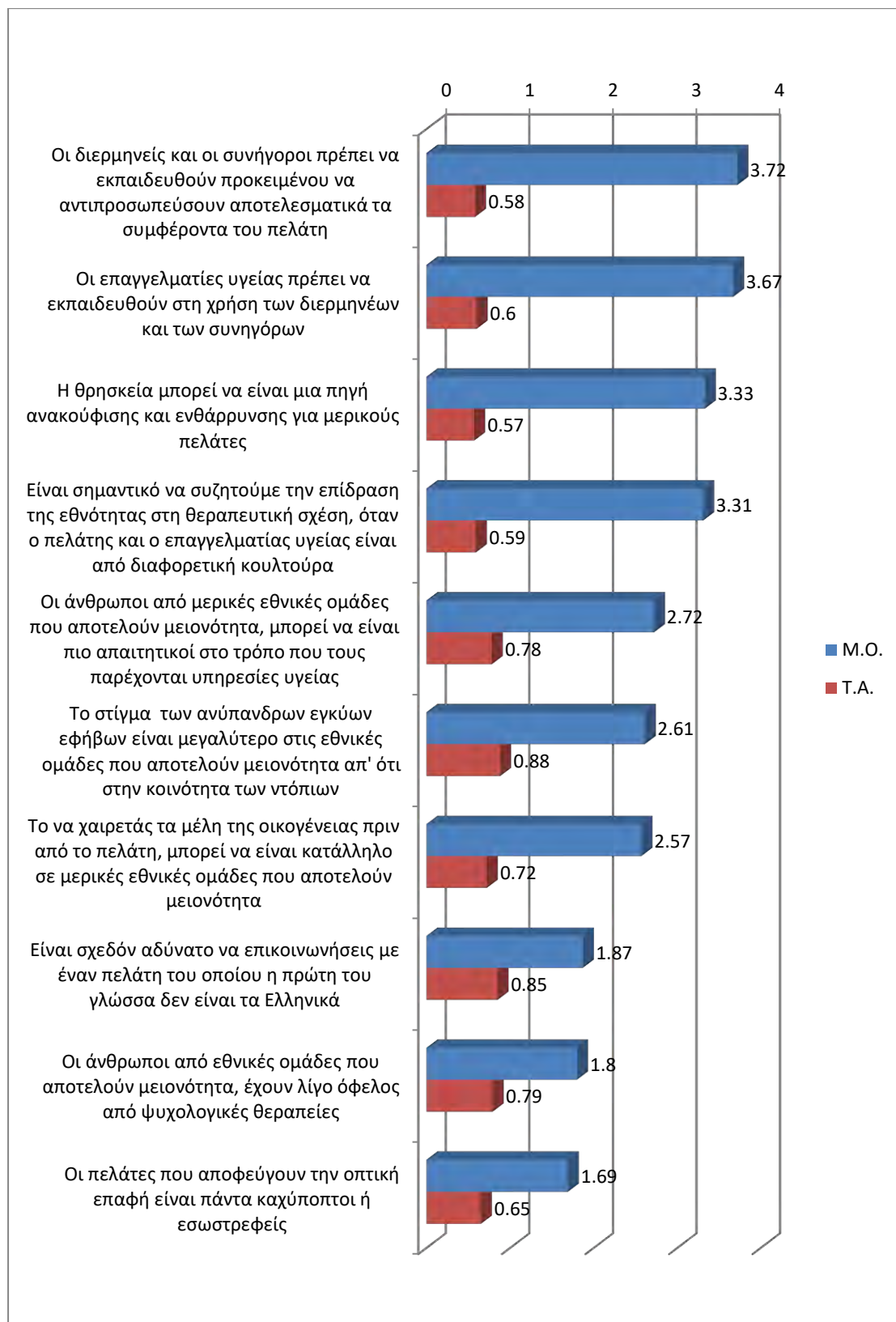
4.1.4. Πολιτισμική ευαισθησία

Στον Πίνακα 7 (Γράφημα 18) παρατίθενται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων στις δηλώσεις που αφορούν την πολιτισμική τους ευαισθησία. Οι ερωτηθέντες δηλώνουν το βαθμό συμφωνίας τους μέσω τετραβάθμιας κλίμακας (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ μερικώς, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του πίνακα, οι επαγγελματίες υγείας δηλώνουν πως συμφωνούν απόλυτα ότι οι διερμηνείς και οι συνήγοροι πρέπει να εκπαιδευθούν προκειμένου να αντιπροσωπεύσουν αποτελεσματικά τα συμφέροντα του πελάτη (M.O.=3,72 ± 0,58) και οι επαγγελματίες υγείας πρέπει να εκπαιδευθούν στη χρήση των διερμηνέων και των συνηγόρων (M.O.=3,67 ± 0,60). Επίσης, συμφωνούν μερικώς ότι η θρησκεία μπορεί να είναι μια πηγή ανακούφισης και ενθάρρυνσης για μερικούς πελάτες (M.O.=3,33 ± 0,57), είναι σημαντικό να συζητούν την επίδραση της εθνότητας στη θεραπευτική σχέση, όταν ο πελάτης και ο επαγγελματίας υγείας είναι από διαφορετική κουλτούρα (M.O.=3,31 ± 0,59), οι άνθρωποι από μερικές εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα, μπορεί να είναι πιο απαιτητικοί στο τρόπο που τους παρέχονται υπηρεσίες υγείας (M.O.=2,72 ± 0,78) και το στίγμα των ανύπανδρων εγκύων εφήβων είναι μεγαλύτερο στις εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα απ' ότι στην κοινότητα των ντόπιων (M.O.=2,61 ± 0,88). Ουδέτερη στάση δείχνουν οι ερωτηθέντες ότι το να χαιρετάς τα μέλη της οικογένειας πριν από το πελάτη, μπορεί να είναι κατάλληλο σε μερικές εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα (M.O.=2,57 ± 0,72). Τέλος, υπάρχει μερική διαφωνία μεταξύ των συμμετεχόντων ότι είναι σχεδόν αδύνατο να επικοινωνήσεις με έναν πελάτη του οποίου η πρώτη του γλώσσα δεν είναι τα Ελληνικά (M.O.=1,87 ± 0,85), οι άνθρωποι από εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα, έχουν λίγο όφελος από ψυχολογικές θεραπείες (M.O.=1,80 ± 0,79) και οι πελάτες που αποφεύγουν την οπτική επαφή είναι πάντα καχύποπτοι ή εσωστρεφείς (M.O.=1,69 ± 0,65).

Πίνακας 7: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική ευαισθησία

| Δηλώσεις | Μ.Ο. | Τ.Α. |
|--|-------------|-------------|
| Οι διερμηνείς και οι συνήγοροι πρέπει να εκπαιδευθούν προκειμένου να αντιπροσωπεύσουν αποτελεσματικά τα συμφέροντα του πελάτη | 3,72 | 0,58 |
| Οι επαγγελματίες υγείας πρέπει να εκπαιδευθούν στη χρήση των διερμηνέων και των συνηγόρων | 3,67 | 0,60 |
| Η θρησκεία μπορεί να είναι μια πηγή ανακούφισης και ενθάρρυνσης για μερικούς πελάτες | 3,33 | 0,57 |
| Είναι σημαντικό να συζητούμε την επίδραση της εθνότητας στη θεραπευτική σχέση, όταν ο πελάτης και ο επαγγελματίας υγείας είναι από διαφορετική κουλτούρα | 3,31 | 0,59 |
| Οι άνθρωποι από μερικές εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα, μπορεί να είναι πιο απαιτητικοί στο τρόπο που τους παρέχονται υπηρεσίες υγείας | 2,72 | 0,78 |
| Το στίγμα των ανύπανδρων εγκύων εφήβων είναι μεγαλύτερο στις εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα απ' ότι στην κοινότητα των ντόπιων | 2,61 | 0,88 |
| Το να χαιρετάς τα μέλη της οικογένειας πριν από το πελάτη, μπορεί να είναι κατάλληλο σε μερικές εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα | 2,57 | 0,72 |
| Είναι σχεδόν αδύνατο να επικοινωνήσεις με έναν πελάτη του οποίου η πρώτη του γλώσσα δεν είναι τα Ελληνικά | 1,87 | 0,85 |
| Οι άνθρωποι από εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα, έχουν λίγο όφελος από ψυχολογικές θεραπείες | 1,80 | 0,79 |
| Οι πελάτες που αποφεύγουν την οπτική επαφή είναι πάντα καχύποπτοι ή εσωστρεφείς | 1,69 | 0,65 |



Γράφημα 18: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική ευαισθησία

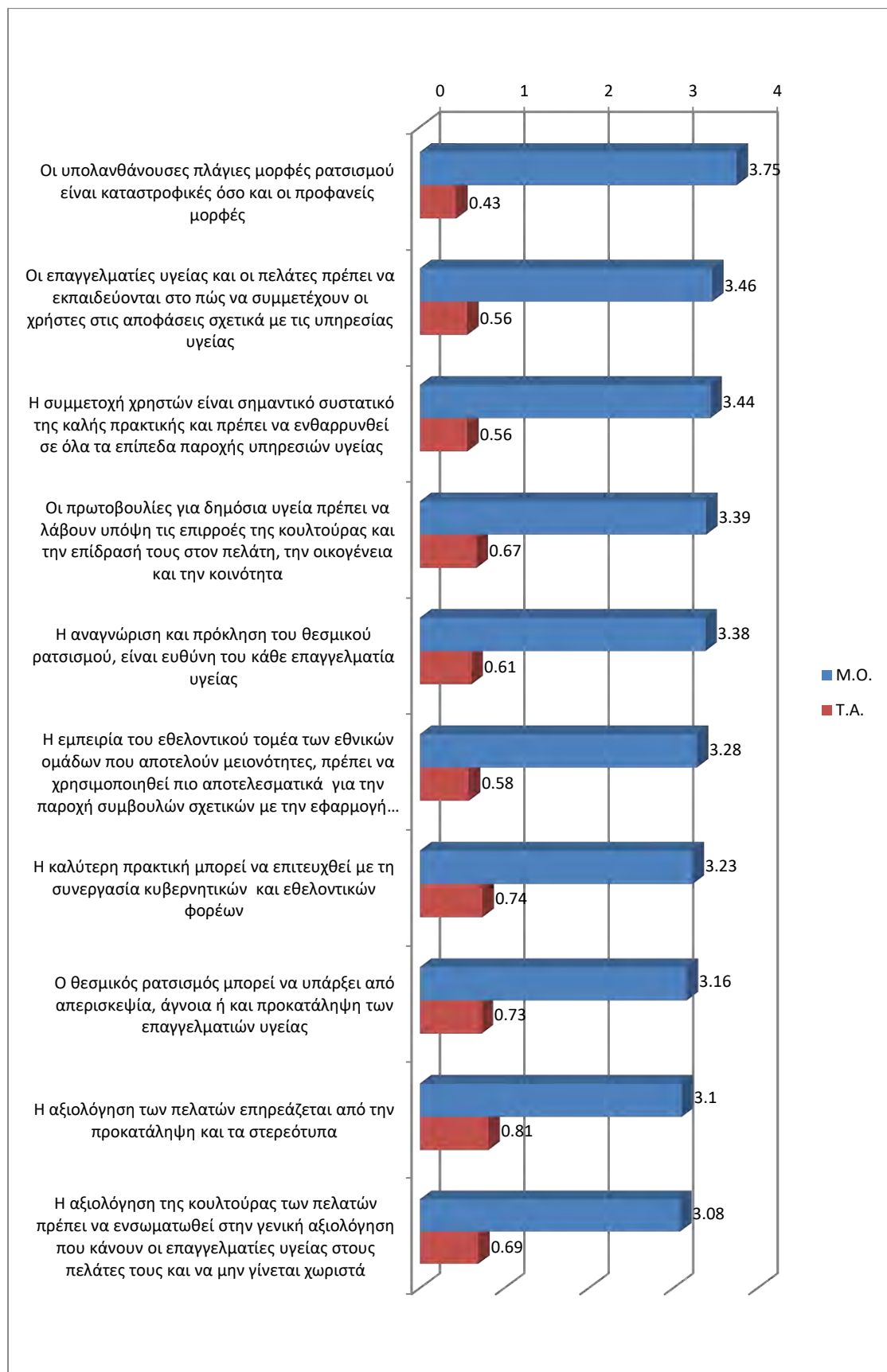
4.1.5. Αξιολόγηση της πολιτισμικής πρακτικής

Στον Πίνακα 8 (Γράφημα 19) παρατίθενται οι απαντήσεις των ερωτηθέντων στις δηλώσεις που αφορούν την πολιτισμική πρακτική. Οι ερωτηθέντες δηλώνουν το βαθμό συμφωνίας τους μέσω τετραβάθμιας κλίμακας (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ μερικώς, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα).

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του πίνακα, οι συμμετέχοντες δηλώνουν πως συμφωνούν απόλυτα ότι οι υπολανθάνουσες πλάγιες μορφές ρατσισμού είναι καταστροφικές όσο και οι προφανείς μορφές (M.O.=3,75 ± 0,43). Επιπλέον, υπάρχει τάση προς απόλυτη συμφωνία ότι οι επαγγελματίες υγείας και οι πελάτες πρέπει να εκπαιδεύονται στο πώς να συμμετέχουν οι χρήστες στις αποφάσεις σχετικά με τις υπηρεσίες υγείας (M.O.=3,46 ± 0,56) και η συμμετοχή χρηστών είναι σημαντικό συστατικό της καλής πρακτικής και πρέπει να ενθαρρυνθεί σε όλα τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών υγείας (M.O.=3,44 ± 0,56). Ακόμη, οι ερωτηθέντες συμφωνούν ότι οι πρωτοβουλίες για δημόσια υγεία πρέπει να λάβουν υπόψη τις επιρροές της κουλτούρας και την επίδρασή τους στον πελάτη, την οικογένεια και την κοινότητα (M.O.=3,39 ± 0,67), η αναγνώριση και πρόκληση του θεσμικού ρατσισμού, είναι ευθύνη του κάθε επαγγελματία υγείας (M.O.=3,38 ± 0,61), η εμπειρία του εθελοντικού τομέα των εθνικών ομάδων που αποτελούν μειονότητες, πρέπει να χρησιμοποιηθεί πιο αποτελεσματικά για την παροχή συμβουλών σχετικών με την εφαρμογή σωστής πρακτικής (M.O.=3,28 ± 0,58), η καλύτερη πρακτική μπορεί να επιτευχθεί με τη συνεργασία κυβερνητικών και εθελοντικών φορέων (M.O.=3,23 ± 0,74), ο θεσμικός ρατσισμός μπορεί να υπάρξει από απεισκευσία, άγνοια ή και προκατάληψη των επαγγελματιών υγείας (M.O.=3,16 ± 0,73), η αξιολόγηση των πελατών επηρεάζεται από την προκατάληψη και τα στερεότυπα (M.O.=3,10 ± 0,81) και η αξιολόγηση της κουλτούρας των πελατών πρέπει να ενσωματωθεί στην γενική αξιολόγηση που κάνουν οι επαγγελματίες υγείας στους πελάτες τους και να μην γίνεται χωριστά (M.O.=3,08 ± 0,69).

Πίνακας 8: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική πρακτική

| Δηλώσεις | Μ.Ο. | Τ.Α. |
|---|-------------|-------------|
| Οι υπολανθάνουσες πλάγιες μορφές ρατσισμού είναι καταστροφικές όσο και οι προφανείς μορφές | 3,75 | 0,43 |
| Οι επαγγελματίες υγείας και οι πελάτες πρέπει να εκπαιδεύονται στο πώς να συμμετέχουν οι χρήστες στις αποφάσεις σχετικά με τις υπηρεσίες υγείας | 3,46 | 0,56 |
| Η συμμετοχή χρηστών είναι σημαντικό συστατικό της καλής πρακτικής και πρέπει να ενθαρρυνθεί σε όλα τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών υγείας | 3,44 | 0,56 |
| Οι πρωτοβουλίες για δημόσια υγεία πρέπει να λάβουν υπόψη τις επιρροές της κουλτούρας και την επίδρασή τους στον πελάτη, την οικογένεια και την κοινότητα | 3,39 | 0,67 |
| Η αναγνώριση και πρόκληση του θεσμικού ρατσισμού, είναι ευθύνη του κάθε επαγγελματία υγείας | 3,38 | 0,61 |
| Η εμπειρία του εθελοντικού τομέα των εθνικών ομάδων που αποτελούν μειονότητες, πρέπει να χρησιμοποιηθεί πιο αποτελεσματικά για την παροχή συμβουλών σχετικών με την εφαρμογή σωστής πρακτικής | 3,28 | 0,58 |
| Η καλύτερη πρακτική μπορεί να επιτευχθεί με τη συνεργασία κυβερνητικών και εθελοντικών φορέων | 3,23 | 0,74 |
| Ο θεσμικός ρατσισμός μπορεί να υπάρξει από απεισκευσία, άγνοια ή και προκατάληψη των επαγγελματιών υγείας | 3,16 | 0,73 |
| Η αξιολόγηση των πελατών επηρεάζεται από την προκατάληψη και τα στερεότυπα | 3,10 | 0,81 |
| Η αξιολόγηση της κουλτούρας των πελατών πρέπει να ενσωματωθεί στην γενική αξιολόγηση που κάνουν οι επαγγελματίες υγείας στους πελάτες τους και να μην γίνεται χωριστά | 3,08 | 0,69 |



Γράφημα 19: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για την πολιτισμική πρακτική

4.2. Επαγωγική Στατιστική

Στην ενότητα αυτή θα μελετηθούν τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα

1. Ποια τα επίπεδα πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής;
2. Ποια η επίδραση του δημογραφικού και κοινωνικού προφίλ στις απόψεις για την πολιτισμική επαγρύπνηση, γνώση, ευαισθησία και πρακτική;
3. Ποια η αξιολόγηση της γνώσης και των ικανοτήτων των κοινωνικών λειτουργών;
4. Ποια η επίδραση του δημογραφικού και κοινωνικού προφίλ στις απόψεις των κοινωνικών λειτουργών για την αξιολόγηση της γνώσης και των ικανοτήτων τους;

4.2.1. Ανάλυση αξιοπιστίας

Στον Πίνακα 9 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ανάλυσης αξιοπιστίας για τους παράγοντες της αξιολόγησης της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής. Προκύπτει ότι για την «Πολιτισμική επαγρύπνηση» είναι $\alpha=0,625$, για την «Πολιτισμική γνώση» $\alpha=0,733$, για την «Πολιτισμική ευαισθησία» είναι $\alpha=0,629$ και για την «Πολιτισμική πρακτική» $\alpha=0,619$.

Πίνακας 9: Ανάλυση αξιοπιστίας για παράγοντες της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής

| Παράγοντες | Ερωτήσεις | Cronbach Alpha |
|-------------------------|-----------|----------------|
| Πολιτισμική πρακτική | A1-A10 | 0,625 |
| Πολιτισμική επαγρύπνηση | B1-B10 | 0,733 |
| Πολιτισμικής γνώση | Γ1-Γ10 | 0,629 |
| Πολιτισμικής ευαισθησία | Δ1-Δ10 | 0,619 |

4.2.2. 1^ο Ερευνητικό ερώτημα

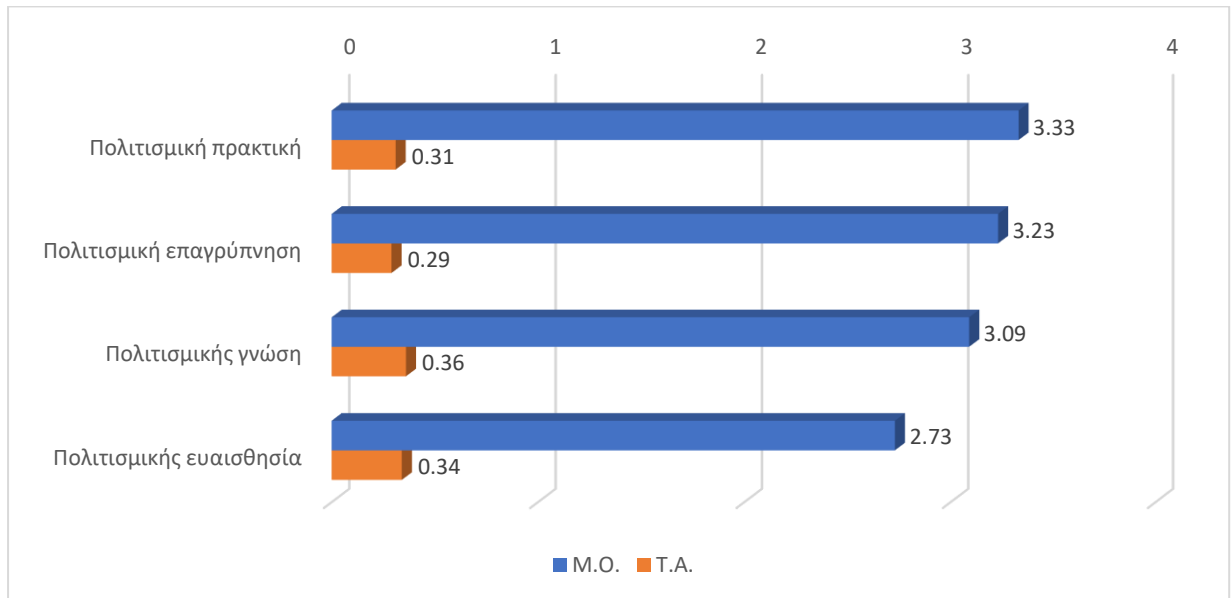
Ποια τα επίπεδα πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής;

Ο Πίνακας 10 (Γράφημα 20) παρουσιάζει τα περιγραφικά αποτελέσματα των παραγόντων της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής των συμμετεχόντων. Η κλίμακα των απαντήσεων είναι από το 1-4. Προκύπτει ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν ως προς την πολιτισμική πρακτική (Μ.Ο.=3,33 ± 0,31), επαγρύπνηση (Μ.Ο.=3,23 ± 0,29), γνώση (Μ.Ο.=3,09 ± 0,36) και ευαισθησία (Μ.Ο.=2,73 ± 0,34).

Πίνακας 10: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της αξιολόγησης της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής

| Παράγοντες αξιολόγησης | Μ.Ο. | Τ.Α. |
|------------------------|------|------|
| Πολιτισμική πρακτική | 3,33 | 0,31 |

| | | |
|-------------------------|------|------|
| Πολιτισμική επαγρύπνηση | 3,23 | 0,29 |
| Πολιτισμικής γνώση | 3,09 | 0,36 |
| Πολιτισμικής ευαισθησία | 2,73 | 0,34 |



Γράφημα 20: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις των παραγόντων της πολιτισμικής επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής

4.2.3. 2^ο Ερευνητικό ερώτημα

Ποια η επίδραση του δημογραφικού και κοινωνικού προφίλ στις απόψεις για την πολιτισμική επαγρύπνηση, γνώση, ευαισθησία και πρακτική;

Παρακάτω παρουσιάζονται μόνο οι περιπτώσεις όπου εντοπίστηκαν στατιστικά σημαντικές εξαρτήσεις.

Θρησκεία

Ο Πίνακας 11 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων ANOVA των πολιτισμικών παραγόντων ως προς τη θρησκεία, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων τιμών με τον παράγοντα «Πολιτισμική επαγρύπνηση» ($F(2,58)=4,467$, $p=0,016$). Η ισότητα των διακυμάνσεων ικανοποιήθηκε σε κάθε περίπτωση ($p \geq 0,136$).

Πίνακας 11: Έλεγχοι ANOVA για πολιτισμικούς παράγοντες ως προς τη θρησκεία

| Πολιτισμικοί παράγοντες | F (2,58) | p-value | p-Levene |
|-------------------------|----------|--------------|----------|
| Πολιτισμική επαγρύπνηση | 4,467 | 0,016 | 0,326 |
| Πολιτισμική γνώση | 0,071 | 0,932 | 0,626 |
| Πολιτισμική ευαισθησία | 0,087 | 0,916 | 0,532 |
| Πολιτισμική πρακτική | 0,212 | 0,810 | 0,136 |

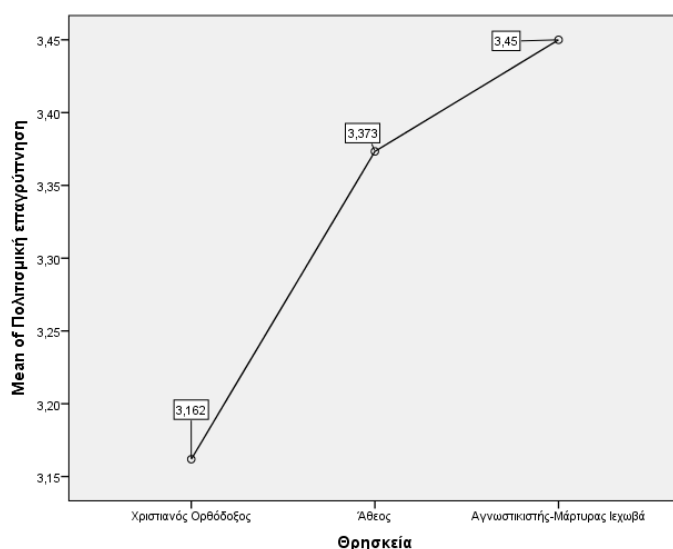
Από τους Πίνακες 12-13 (Γράφημα 21) προκύπτει ότι στον παράγοντα «Πολιτισμική επαγρύπνηση» μεγαλύτερη μέση τιμή εμφανίζουν οι Αγνωστικιστές και οι Μάρτυρες του Ιεχωβά (M.B.=3,45) και οι άθεοι (M.O.=3,37) ενώ μικρότερη οι Χριστιανοί Ορθόδοξοι (M.B.=3,16). Στατιστικά σημαντική θεωρήθηκε η διαφορά μόνο μεταξύ των άθεων και των χριστιανών ορθοδόξων.

Πίνακας 12: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω των τιμών για «Πολιτισμική επαγρύπνηση» * Θρησκεία

| Πολιτισμικός παράγοντας | Θρησκεία | N | M.O. | p |
|-------------------------|-------------------------------|----|------|--------------|
| Πολιτισμική επαγρύπνηση | Χριστιανός Ορθόδοξος | 42 | 3,16 | 0,016 |
| | Άθεος | 15 | 3,37 | |
| | Αγνωστικιστής-Μάρτυρας Ιεχωβά | 4 | 3,45 | |

Πίνακας 13: Post hoc analysis LSD για «Πολιτισμική επαγρύπνηση» * Θρησκεία

| Θρησκεία (I) | Θρησκεία (J) | M.O. (I-J) | p |
|-------------------------------|-------------------------------|------------|--------------|
| Χριστιανός Ορθόδοξος | Άθεος | -,21143* | 0,015 |
| | Αγνωστικιστής-Μάρτυρας Ιεχωβά | -0,28810 | 0,053 |
| Άθεος | Χριστιανός Ορθόδοξος | ,21143* | 0,015 |
| | Αγνωστικιστής-Μάρτυρας Ιεχωβά | -0,07667 | 0,627 |
| Αγνωστικιστής-Μάρτυρας Ιεχωβά | Χριστιανός Ορθόδοξος | 0,28810 | 0,053 |
| | Άθεος | 0,07667 | 0,627 |



Γράφημα 21: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω των τιμών για «Αξιολόγηση της πολιτισμικής επαγρύπνησης» * Θρησκεία

Οικογενειακή κατάσταση

Ο Πίνακας 14 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων independent samples t-test των πολιτισμικών παραγόντων ως προς την οικογενειακή κατάσταση, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων τιμών στον παράγοντα «Πολιτισμική πρακτική» ($t(8,799)=-4,191, p=0,002$).

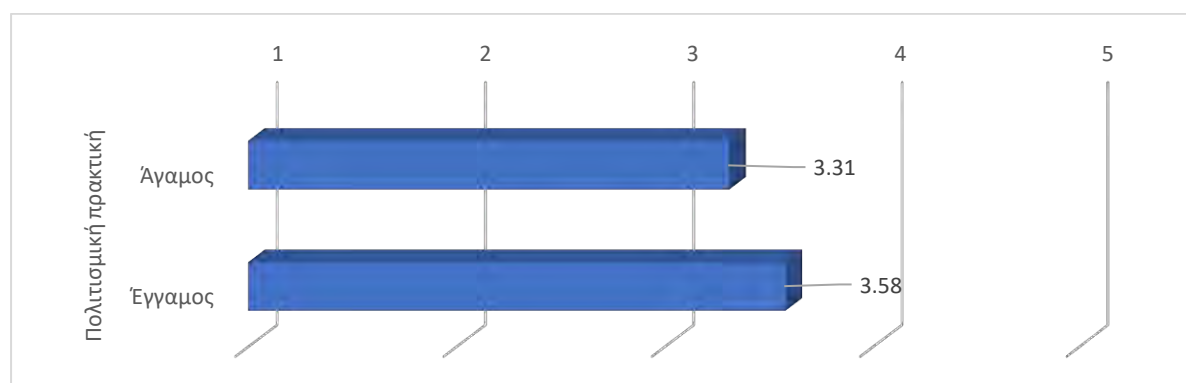
Πίνακας 14: Έλεγχοι independent samples t-test για πολιτισμικούς παράγοντες ως προς την οικογενειακή κατάσταση

| Πολιτισμικοί παράγοντες | t | df | p-value |
|--------------------------------|----------|-----------|----------------|
| Πολιτισμική επαγρύπνηση | -0,120 | 59 | 0,905 |
| Πολιτισμική γνώση | -1,372 | 59 | 0,175 |
| Πολιτισμική ευαισθησία | -1,193 | 59 | 0,238 |
| Πολιτισμική πρακτική | -4,191 | 8,799 | 0,002 |

Από τον Πίνακα 15 (Γράφημα 22) προκύπτει ότι στον παράγοντα «Πολιτισμική πρακτική», μεγαλύτερη μέση τιμή εμφανίζουν οι έγγαμοι (M.O.=3,58) και μικρότερη οι άγαμοι (M.O.=3,31).

Πίνακας 15: Στατιστικά σημαντικές διαφορές για «Πολιτισμική πρακτική» ως προς την οικογενειακή κατάσταση

| Πολιτισμικός παράγοντας | Οικογενειακή κατάσταση | N | M.O. | p |
|--------------------------------|-------------------------------|----------|-------------|--------------|
| Πολιτισμική πρακτική | Άγαμος | 57 | 3,31 | 0,002 |
| | Έγγαμος | 4 | 3,58 | |



Γράφημα 22: Στατιστικά σημαντικές διαφορές για «Πολιτισμική πρακτική» ως προς την οικογενειακή κατάσταση

Έχετε παρακολουθήσει μαθήματα σχετικά με διαπολιτισμικά θέματα;

Ο Πίνακας 16 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων independent samples t-test των παραγόντων ως προς την παρακολούθηση ή μη μαθημάτων σχετικών με διαπολιτισμικά θέματα, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των

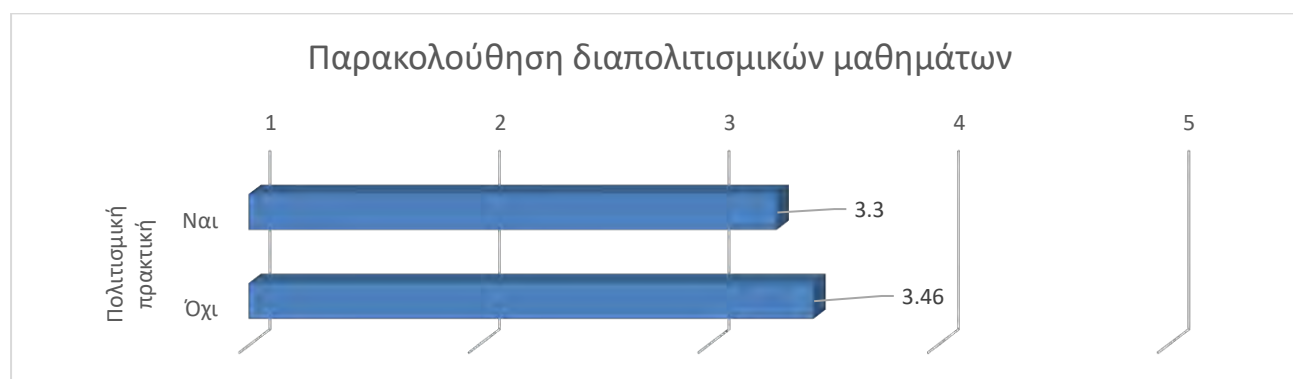
μέσων τιμών στον παράγοντα «Πολιτισμική πρακτική» ($t(24,404)=-2,256$). Από τον Πίνακα 17 (Γράφημα 23) προκύπτει ότι στον παράγοντα αυτόν μεγαλύτερη μέση τιμή (Μ.Ο.=3,46) έχουν όσοι δεν έχουν παρακολουθήσει διαπολιτισμικά μαθήματα.

Πίνακας 16: Έλεγχοι independent samples t-test για πολιτισμικούς παράγοντες ως προς την παρακολούθηση ή μη μαθημάτων σχετικών με διαπολιτισμικά θέματα

| Πολιτισμικοί παράγοντες | t | df | p |
|-------------------------|--------|--------|--------------|
| Πολιτισμική επαγρύπνηση | -0,044 | 59 | 0,965 |
| Πολιτισμική γνώση | -1,023 | 12,023 | 0,326 |
| Πολιτισμική ευαισθησία | -1,664 | 59 | 0,101 |
| Πολιτισμική πρακτική | -2,256 | 24,404 | 0,033 |

Πίνακας 17: Στατιστικά σημαντικές διαφορές για «Πολιτισμική πρακτική» ως προς παρακολούθηση διαπολιτισμικών μαθημάτων

| Πολιτισμικός παράγοντας | Παρακολούθηση διαπολιτισμικών μαθημάτων | N | M.O. | p |
|-------------------------|---|----|------|--------------|
| Πολιτισμική πρακτική | Ναι | 50 | 3,30 | 0,033 |
| | Όχι | 11 | 3,46 | |



Γράφημα 23: Στατιστικά σημαντικές διαφορές για «Πολιτισμική πρακτική» ως προς παρακολούθηση διαπολιτισμικών μαθημάτων

Ταξιδεύετε στο εξωτερικό:

Ο Πίνακας 18 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων Mann-Whitney των πολιτισμικών παραγόντων ως προς το αν οι συμμετέχοντες ταξιδεύουν στο εξωτερικό, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων βαθμίδων με τον παράγοντα «Πολιτισμική επαγρύπνηση» ($U=149,000$, $p=0,038$).

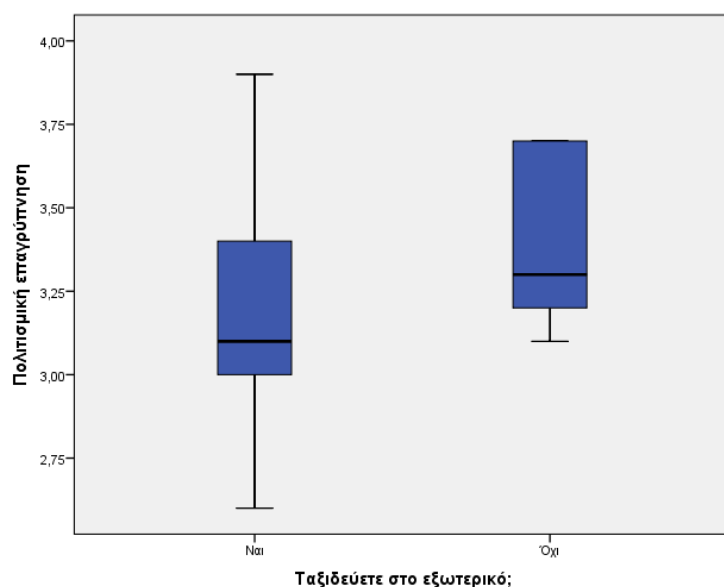
Πίνακας 18: Έλεγχοι Mann-Whitney για πολιτισμικούς παράγοντες ως προς το αν οι συμμετέχοντες ταξιδεύουν στο εξωτερικό

| Παράγοντες αξιολόγησης | U | p-value |
|-------------------------|---------|--------------|
| Πολιτισμική επαγρύπνηση | 149,000 | 0,038 |
| Πολιτισμική γνώση | 198,500 | 0,268 |
| Πολιτισμική ευαισθησία | 215,500 | 0,439 |
| Πολιτισμική πρακτική | 179,000 | 0,137 |

Από τον Πίνακα 19 (Γράφημα 24) προκύπτει ότι στον παράγοντα «Πολιτισμική επαγρύπνηση» μεγαλύτερη μέση βαθμίδα εμφανίζουν οι ερωτηθέντες που δεν ταξιδεύουν στο εξωτερικό (M.B.=41,60), ενώ μικρότερη εκείνοι που ταξιδεύουν (M.B.=28,92).

Πίνακας 19: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Πολιτισμική επαγρύπνηση» * Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;

| Παράγοντας | Ταξιδεύετε στο εξωτερικό; | N | M.B. | U | p-value |
|-------------------------|---------------------------|----|-------|---------|--------------|
| Πολιτισμική επαγρύπνηση | Ναι | 51 | 28,92 | 149,000 | 0,038 |
| | Όχι | 10 | 41,60 | | |



Γράφημα 24: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Πολιτισμική επαγρύπνηση» * Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;

4.2.4. 3^ο Ερευνητικό ερώτημα

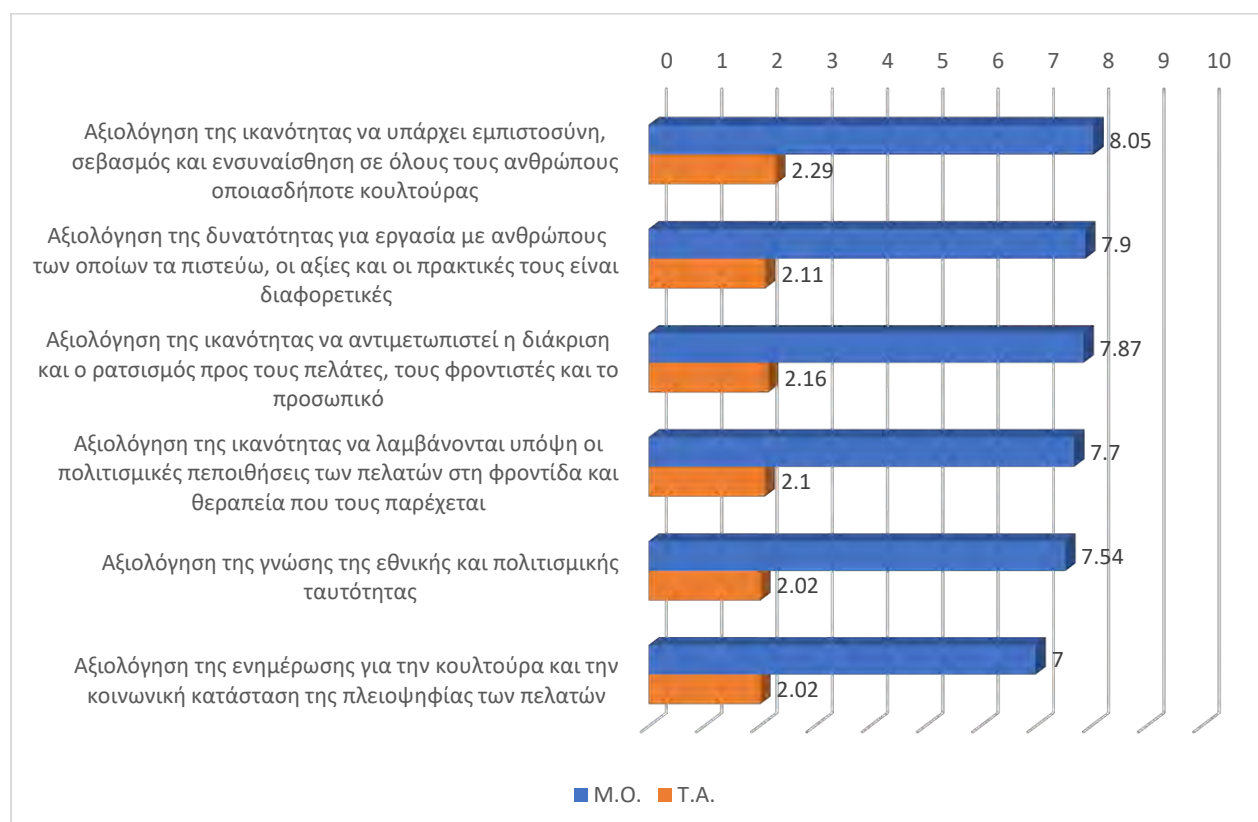
Ποια η αξιολόγηση της γνώσης και των ικανοτήτων των κοινωνικών λειτουργών;

Ο Πίνακας 20 (Γράφημα 25) παρουσιάζει τις μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες αξιολόγησης. Η κλίμακα των απαντήσεων ήταν από το 1-10. Προέκυψαν υψηλά επίπεδα για την «Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας» (M.O.=8,05 ± 2,29), «Αξιολόγηση της δυνατότητας για εργασία με ανθρώπους των οποίων τα πιστεύω, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές» (M.O.=7,90 ± 2,11), «Αξιολόγηση της ικανότητας να αντιμετωπιστεί η διάκριση και ο ρατσισμός προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό» (M.O.=7,87 ± 2,16), «Αξιολόγηση της ικανότητας να λαμβάνονται υπόψη οι

πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχεται» (Μ.Ο.=7,70 ± 2,10), «Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας» (Μ.Ο.=7,54 ± 2,02) και «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» (Μ.Ο.=7,00 ± 2,02).

Πίνακας 20: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες αξιολόγησης

| Παράγοντες αξιολόγησης | Μ.Ο. | Τ.Α. |
|---|------|------|
| Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας | 8,05 | 2,29 |
| Αξιολόγηση της δυνατότητας για εργασία με ανθρώπους των οποίων τα πιστεύω, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές | 7,90 | 2,11 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να αντιμετωπιστεί η διάκριση και ο ρατσισμός προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό | 7,87 | 2,16 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να λαμβάνονται υπόψη οι πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχεται | 7,70 | 2,10 |
| Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας | 7,54 | 2,02 |
| Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών | 7,00 | 2,02 |



Γράφημα 25: Μέσες τιμές και τυπικές αποκλίσεις για τους παράγοντες αξιολόγησης

4.2.5. 4^ο Ερευνητικό ερώτημα

Ποια η επίδραση του δημογραφικού και κοινωνικού προφίλ στις απόψεις των κοινωνικών λειτουργών για την αξιολόγηση της γνώσης και των ικανοτήτων τους;

Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής;

Ο Πίνακας 21 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων Mann-Whitney των παραγόντων αξιολόγησης ως προς το αν οι συμμετέχοντες έχουν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων βαθμίδων με τους παράγοντες «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» (U=46,000, p=0,043) και «Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας» (U=31,500, p=0,013).

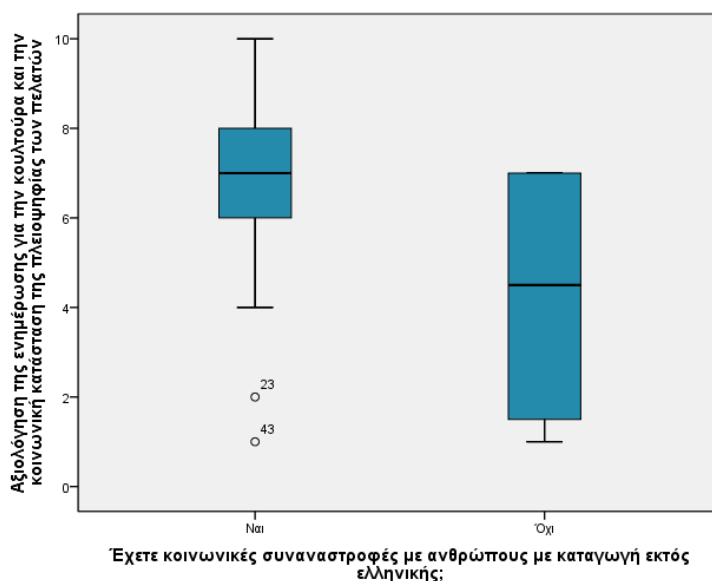
Πίνακας 21: Έλεγχοι Mann-Whitney για παράγοντες αξιολόγησης ως προς το αν οι συμμετέχοντες έχουν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής

| Παράγοντες αξιολόγησης | U | p-value |
|---|----------|----------------|
| Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας | 91,000 | 0,491 |
| Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών | 46,000 | 0,043 |
| Αξιολόγηση της δυνατότητας για εργασία με ανθρώπους των οποίων τα πιστεύω, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές | 63,500 | 0,131 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας | 31,500 | 0,013 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να λαμβάνονται υπόψη οι πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχεται | 59,500 | 0,094 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να αντιμετωπιστεί η διάκριση και ο ρατσισμός προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό | 86,500 | 0,405 |

Από τον Πίνακα 22 (Γράφημα 26) προκύπτει ότι στον παράγοντα «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» μεγαλύτερη μέση βαθμίδα εμφανίζουν οι ερωτηθέντες που έχουν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής (M.B.=32,19), ενώ μικρότερη εκείνοι που δεν έχουν (M.B.=14,00).

Πίνακας 22: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» * Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής;

| Παράγοντας αξιολόγησης | Κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής; | | N | M.B. | U | p-value |
|---|--|-----|----|-------|----|--------------|
| | Ναι | Όχι | | | | |
| Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών | Ναι | | 57 | 32,19 | 46 | 0,043 |
| | Όχι | | 4 | 14,00 | | |

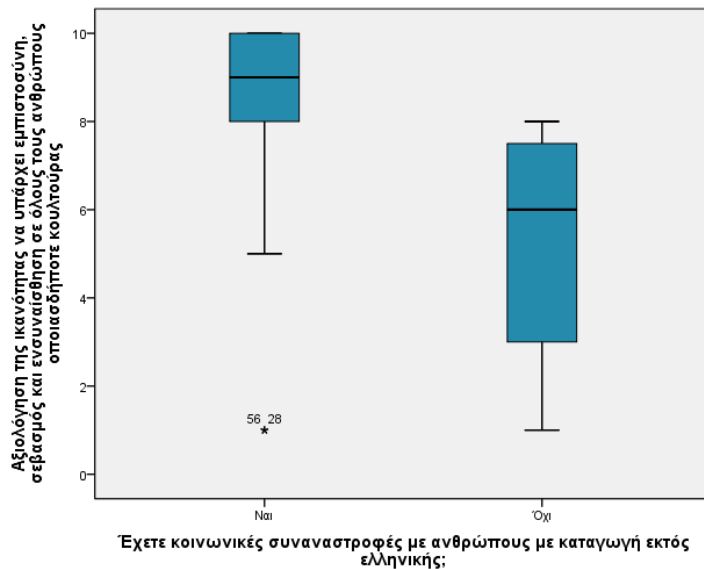


Γράφημα 26: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» * Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής;

Από τον Πίνακα 23 (Γράφημα 27) προκύπτει ότι στον παράγοντα «Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας» μεγαλύτερη μέση βαθμίδα εμφανίζουν οι ερωτηθέντες που έχουν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής (M.B.=32,45), ενώ μικρότερη εκείνοι που δεν έχουν (M.B.=10,38).

Πίνακας 23: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας» * Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής;

| Παράγοντας αξιολόγησης | Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής; | | N | M.B. | U | p-value |
|---|--|-----|----|-------|------|--------------|
| | Ναι | Όχι | | | | |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας | Ναι | | 57 | 32,45 | 31,5 | 0,013 |
| | Όχι | | 4 | 10,38 | | |



Γράφημα 27: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας» * Έχετε κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής;

Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;

Ο Πίνακας 24 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων Mann-Whitney των μεταβλητών αξιολόγησης ως προς το αν οι συμμετέχοντες ταξιδεύουν στο εξωτερικό, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων βαθμίδων με τον παράγοντα «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» ($U=126,500$, $p=0,011$).

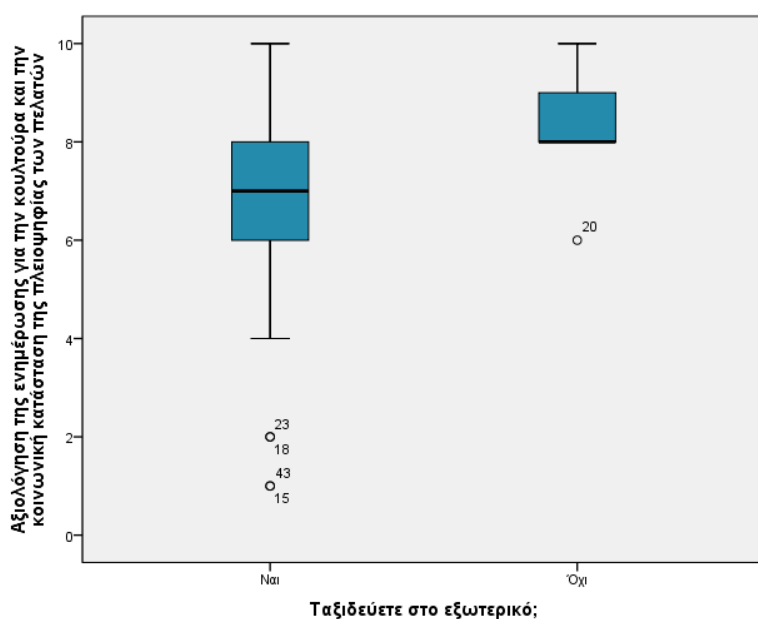
Πίνακας 24: Έλεγχοι Mann-Whitney για μεταβλητές αξιολόγησης ως προς το αν οι συμμετέχοντες ταξιδεύουν στο εξωτερικό

| Παράγοντες αξιολόγησης | U | p-value |
|---|----------|----------------|
| Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας | 175,000 | 0,109 |
| Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών | 126,500 | 0,011 |
| Αξιολόγηση της δυνατότητας για εργασία με ανθρώπους των οποίων τα πιστεύω, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές | 249,500 | 0,912 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας | 253,500 | 0,976 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να λαμβάνονται υπόψη οι πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχεται | 205,000 | 0,304 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να αντιμετωπιστεί η διάκριση και ο ρατσισμός προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό | 212,500 | 0,390 |

Από τον Πίνακα 25 (Γράφημα 28) προκύπτει ότι στον παράγοντα «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» μεγαλύτερη μέση βαθμίδα εμφανίζουν οι ερωτηθέντες που δεν ταξιδεύουν στο εξωτερικό (M.B.=43,85), ενώ μικρότερη εκείνοι που ταξιδεύουν (M.B.=28,48).

Πίνακας 25: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» * Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;

| Παράγοντας αξιολόγησης | Ταξιδεύετε στο εξωτερικό; | N | M.B. | U | p-value |
|---|---------------------------|----|-------|---------|--------------|
| Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών | Ναι | 51 | 28,48 | 126,500 | 0,011 |
| | Όχι | 10 | 43,85 | | |



Γράφημα 28: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών» * Ταξιδεύετε στο εξωτερικό;

Αν ναι, πόσο συχνά;

Ο Πίνακας 26 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των ελέγχων Kruskal-Wallis των παραγόντων αξιολόγησης ως προς τη συχνότητα με την οποία οι συμμετέχοντες ταξιδεύουν στο εξωτερικό, όπου εντοπίστηκε στατιστικά σημαντική διαφοροποίηση των μέσων βαθμίδων με τον παράγοντα «Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας» ($H(2)=6,389, p=0,041$).

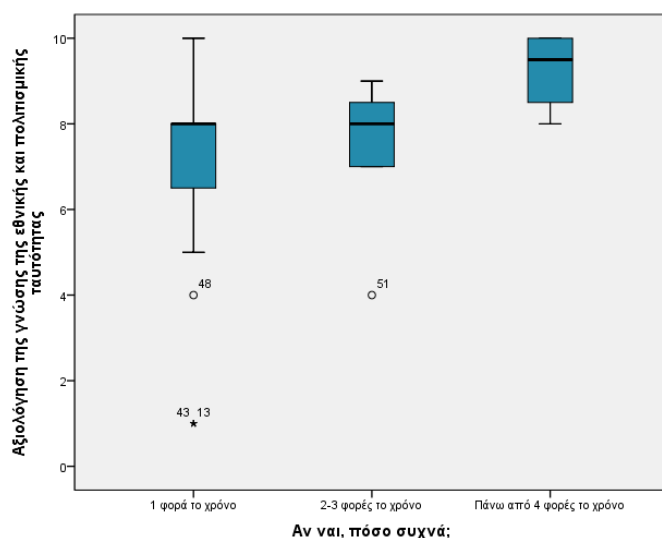
Πίνακας 26: Έλεγχοι Kruskal-Wallis για παράγοντες αξιολόγησης ως προς τη συχνότητα ταξιδιών στο εξωτερικό

| Παράγοντες αξιολόγησης | H(2) | p-value |
|---|-------|--------------|
| Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας | 6,389 | 0,041 |
| Αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών | 1,418 | 0,492 |
| Αξιολόγηση της δυνατότητας για εργασία με ανθρώπους των οποίων τα πιστεύω, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές | 1,229 | 0,541 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να υπάρχει εμπιστοσύνη, σεβασμός και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας | 0,969 | 0,616 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να λαμβάνονται υπόψη οι πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχεται | 0,609 | 0,737 |
| Αξιολόγηση της ικανότητας να αντιμετωπιστεί η διάκριση και ο ρατσισμός προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό | 1,388 | 0,500 |

Από τον Πίνακα 27 (Γράφημα 29) προκύπτει ότι στον παράγοντα «Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας» μεγαλύτερη μέση βαθμίδα εμφανίζουν οι ερωτηθέντες που ταξιδεύουν στο εξωτερικό πάνω από 4 φορές το χρόνο (M.B.=43,00), ενώ μικρότερη εκείνοι που ταξιδεύουν 1 φορά το χρόνο (M.B.=23,83).

Πίνακας 27: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας» * Συχνότητα ταξιδιών στο εξωτερικό

| Παράγοντας | Αν ναι, πόσο συχνά; | N | M.B. | H(2) | p-value |
|---|---------------------------|----|-------|-------|--------------|
| Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας | 1 φορά το χρόνο | 36 | 23,83 | 6,389 | 0,041 |
| | 2-3 φορές το χρόνο | 11 | 26,91 | | |
| | Πάνω από 4 φορές το χρόνο | 4 | 43,00 | | |



Γράφημα 29: Στατιστικά σημαντικές διαφορές μέσω βαθμίδων για «Αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας» * Συχνότητα ταξιδιών στο εξωτερικό

5. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Στην έρευνα συμμετείχαν 61 επαγγελματίες υγείας, ως επί το πλείστον γυναίκες ηλικίας 21-30 ετών. Οι περισσότεροι δήλωσαν πως είναι Χριστιανοί Ορθόδοξοι στο θρήσκευμα, ενώ σχεδόν όλοι είναι απόφοιτοι Ανώτατης εκπαίδευσης (ΤΕΙ-Πανεπιστήμιο). Στη συντριπτική τους πλειοψηφία είναι άγαμοι και ασκούν το επάγγελμα του Κοινωνικού Λειτουργού. Επίσης, όλοι οι ερωτηθέντες μιλούν ξένες γλώσσες και συγκεκριμένα Αγγλικά, ενώ ένας στους τρεις μιλά Γαλλικά ή Γερμανικά.

Ακόμη, η μεγάλη πλειοψηφία των συμμετεχόντων απάντησε πως έχουν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής. Οι πιο πολλοί έχουν παρακολουθήσει μαθήματα σχετικά με διαπολιτισμικά θέματα, διάρκειας έως 6 μηνών. Επιπλέον, τα περισσότερα άτομα απάντησαν ότι ταξιδεύουν στο εξωτερικό, με συχνότητα κυρίως 1 φορά το χρόνο, καθώς επίσης έχουν φροντίσει ασθενείς που προέρχονται από χώρες εκτός Ελλάδας. Τέλος, η μειοψηφία των επαγγελματιών υγείας έχει ζήσει εκτός Ελλάδας, από τους οποίους περίπου το 40% για 1 χρόνο.

Στο 1^ο ερευνητικό ερώτημα μελετήθηκαν οι απόψεις των επαγγελματιών υγείας σχετικά με την πολιτισμική τους επαγρύπνηση, γνώση, ευαισθησία και πρακτική. Το κύριο συμπέρασμα που προέκυψε είναι ότι υπήρξε συμφωνία μεταξύ των συμμετεχόντων ως προς όλα τα παραπάνω ζητήματα.

Αρχικά, παρατηρήθηκε λίγο πιο ξεκάθαρη συμφωνία ως προς την αξιολόγηση της πολιτισμικής πρακτικής, σε σύγκριση με τα υπόλοιπα πολιτισμικά θέματα. Οι συμμετέχοντες έδειξαν πως συμφωνούν απόλυτα ότι οι υπολανθάνουσες πλάγιες μορφές ρατσισμού είναι καταστροφικές όσο και οι προφανείς μορφές, ενώ εκδηλώθηκε τάση προς απόλυτη συμφωνία ότι οι επαγγελματίες υγείας και οι πελάτες πρέπει να εκπαιδεύονται στο πώς να συμμετέχουν οι χρήστες στις αποφάσεις σχετικά με τις υπηρεσίες υγείας και ότι η συμμετοχή χρηστών είναι σημαντικό συστατικό της καλής πρακτικής και πρέπει να ενθαρρυνθεί σε όλα τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών υγείας. Ακόμη, οι ερωτηθέντες ανέφεραν ότι οι πρωτοβουλίες για δημόσια υγεία πρέπει να λάβουν υπόψη τις επιρροές της κουλτούρας και την επίδρασή τους στον πελάτη, την οικογένεια και την κοινότητα. Επιπλέον ανέφεραν ότι η αναγνώριση και πρόκληση του θεσμικού ρατσισμού, είναι ευθύνη του κάθε επαγγελματία υγείας και ότι η εμπειρία του εθελοντικού τομέα των εθνικών ομάδων που αποτελούν μειονότητες, πρέπει να χρησιμοποιηθεί πιο αποτελεσματικά για την

παροχή συμβουλών σχετικών με την εφαρμογή σωστής πρακτικής. Επιπλέον, δήλωσαν πως η καλύτερη πρακτική μπορεί να επιτευχθεί με τη συνεργασία κυβερνητικών και εθελοντικών φορέων και ότι ο θεσμικός ρατσισμός μπορεί να υπάρξει από απεισκευσία, άγνοια ή και προκατάληψη των επαγγελματιών υγείας. Τέλος, συμφώνησαν πως η αξιολόγηση των πελατών επηρεάζεται από την προκατάληψη και τα στερεότυπα και η αξιολόγηση της κουλτούρας των πελατών πρέπει να ενσωματωθεί στην γενική αξιολόγηση που κάνουν οι επαγγελματίες υγείας στους πελάτες τους και να μην γίνεται χωριστά.

Ανάλογη συμφωνία από τους επαγγελματίες υγείας παρατηρήθηκε σχετικά με την αξιολόγηση της πολιτισμικής τους επαγρύπνησης. Για την ακρίβεια, οι ερωτηθέντες δήλωσαν πως συμφωνούν απόλυτα ότι για να αποφύγουν την επιβολή των δικών τους αξιών σε έναν πελάτη, πρέπει να γνωρίζουν τις δικές τους αξίες και πεποιθήσεις. Ακόμη συμφώνησαν πως η πολιτισμική ανατροφή τους, επηρεάζει τον τρόπο που βλέπουν τους άλλους ανθρώπους και ότι οι άνθρωποι από διαφορετικές εθνικές ομάδες μπορεί να έχουν τις ίδιες ανάγκες, αλλά να τις εκφράσουν με διαφορετικούς τρόπους. Επιπλέον, οι κοινωνικοί λειτουργοί έδειξαν να συμφωνούν ότι η εθνική ταυτότητα επηρεάζεται από προσωπικούς, κοινωνικούς και ψυχολογικούς παράγοντες και ότι υπάρχουν πολλές διαφορές στις αξίες και στα πιστεύω ανάμεσα στα μέλη της ίδιας εθνικής ομάδας. Ακόμη ανέφεραν πως μερικές πτυχές της κουλτούρας είναι σημαντικότερες από άλλες σε κάθε άτομο και ότι το φύλο, η ηλικία και η κοινωνική τάξη είναι εξίσου σημαντικά όσο και η εθνότητα, στη διαμόρφωση της ταυτότητας ενός ατόμου. Τέλος, δήλωσαν πως η αλλαγή της εθνικής ταυτότητας επέρχεται με τη πάροδο του χρόνου και την επιρροή διάφορων κοινωνικών παραγόντων και ότι οι άνθρωποι ανάλογα με την κατάσταση επιλέγουν τις πιο σχετικές πτυχές της κουλτούρα τους.

Παρόμοια εικόνα διαμορφώθηκε σχετικά με τη συμφωνία των ερωτηθέντων ως προς την αξιολόγηση της πολιτισμικής γνώσης που διαθέτουν. Συγκεκριμένα, οι συμμετέχοντες φάνηκε πως μάλλον συμφωνούν απόλυτα ότι είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται τα πολιτισμικά πιστεύω και πρακτικές των διαφόρων ομάδων άλλων εθνικοτήτων και ότι όταν τους παρέχουν υπηρεσίες δημόσιας υγείας και η αποτελεσματική φροντίδα απαιτεί επαρκή γνώση της κουλτούρας του πελάτη. Ακόμα, συμφώνησαν ότι υπάρχουν πολλά που πρέπει να μάθουν όσο αφορά τις παραδόσεις του πελάτη και ότι η καταγραφή της εθνότητας όλων των πελατών, μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση της αποτελεσματικότερης πρόσβασης και

παροχής υπηρεσιών υγείας. Επιπλέον, δήλωσαν ότι η διάκριση και η παρενόχληση στην καθημερινή ζωή, οδηγούν τους ανθρώπους σε συμπεριφορές που μπορούν να βλάψουν την υγεία και ότι οι άνθρωποι από εθνικές μειονότητες, έχουν ιδιαίτερη δυσκολία στην πρόσβασή τους σε κοινοτικές υπηρεσίες υγείας. Τέλος, συμφώνησαν πως δεν είναι δυνατό να υπάρξει πλήρης γνώση όλων των κουλτούρων των ανθρώπων.

Από την άλλη πλευρά, μικρότερης έντασης συμφωνία παρατηρήθηκε μεταξύ των ερωτηθέντων ως προς την αξιολόγηση της πολιτισμικής τους ευαισθησίας. Ακριβέστερα, οι επαγγελματίες υγείας εκδήλωσαν απόλυτη συμφωνία ότι οι διερμηνείς και οι συνήγοροι πρέπει να εκπαιδευθούν προκειμένου να αντιπροσωπεύσουν αποτελεσματικά τα συμφέροντα του πελάτη. Επίσης ανέφεραν πως οι επαγγελματίες υγείας πρέπει να εκπαιδευθούν στη χρήση των διερμηνέων και των συνηγόρων. Ακόμη, συμφώνησαν μερικώς ότι η θρησκεία μπορεί να είναι μια πηγή ανακούφισης και ενθάρρυνσης για μερικούς πελάτες και ότι είναι σημαντικό να συζητούν την επίδραση της εθνότητας στη θεραπευτική σχέση, όταν ο πελάτης και ο επαγγελματίας υγείας είναι από διαφορετική κουλτούρα.

Η συμφωνία των κοινωνικών λειτουργών σχετικά με την ανάγκη πολιτισμική τους επαγρύπνησης, γνώσης, ευαισθησίας και πρακτικής, ήταν φανερή και στην έρευνα των Azzopardi & McNeill (2016). Σύμφωνα με τους συγγραφείς, οι τρέχουσες αντιλήψεις της ανθρώπινης ποικιλομορφίας εκτείνονται πέρα από τις εξωτερικές εκδηλώσεις του πολιτισμού όπως η φυλή, οι θρησκευτικές παρατηρήσεις ή το υλικό αντικείμενο που περιλαμβάνει υποκειμενικές εμπειρίες που σχετίζονται με τις πολλαπλές κοινωνικές τοποθεσίες στις οποίες τα άτομα είναι βυθισμένα, όπως ηλικία, φύλο, σεξουαλικός προσανατολισμός, ικανότητα, κοινωνικοοικονομική κατάσταση, γεωγραφία, και πολιτική επίθεση, μεταξύ άλλων διαφορετικότητων. Μέσω ενός σύγχρονου μεταμοντέρνου φακού, ο πολιτισμός και η ποικιλομορφία θεωρούνται ως ατομικά και κοινωνικά κατασκευασμένα φαινόμενα που εξελίσσονται συνεχώς. Στην απλούστερη μορφή της, η πολιτιστική επάρκεια μπορεί να γίνει κατανοητή ως μια συνεχής διαδικασία, όπου κάποιος αποκτά επίγνωση και εκτίμηση για την πολιτιστική ποικιλομορφία και την αδυναμία εργασίας χωρίς ευαισθησία, σεβασμό και εγγύτητα με αυτούς από διαφορετικούς χώρους (Azzopardi & McNeill, 2016).

Στη συνέχεια, στο 2^ο ερευνητικό ερώτημα μελετήθηκε η επίδραση του δημογραφικού και κοινωνικού προφίλ στις απόψεις των επαγγελματιών υγείας που αφορούν την πολιτισμική τους επαγρύπνηση, γνώση, ευαισθησία και πρακτική. Παρατηρήθηκε ότι

οι άθεοι εκδήλωσαν πολύ μεγαλύτερο βαθμό συμφωνίας ως προς την αξιολόγηση της πολιτισμικής τους επαγρύπνησης, συγκριτικά με τους Χριστιανούς Ορθόδοξους. Ως προς το ίδιο πολιτισμικό ζήτημα έδειξαν να συμφωνούν και οι συμμετέχοντες που δεν ταξιδεύουν στο εξωτερικό, σε σχέση με εκείνους που πραγματοποιούν εξωτερικά ταξίδια. Τέλος, οι έγγαμοι και όσοι δεν παρακολουθούν διαπολιτισμικά μαθήματα είχαν υψηλότερα επίπεδα πολιτισμικής πρακτικής.

Η έρευνα των Yan & Renita Wong για την αυτογνωσία στην πολιτιστική ικανότητα των κοινωνικών λειτουργών, τονίζει ότι η εξάρτηση των κοινωνικών λειτουργών από την πολιτιστική ευαισθητοποίηση, για να εμποδίσει η επιρροή της δικής τους κουλτούρας στη διαδικασία βοήθειας συνεπάγεται τρεις προβληματικές και αντικρουόμενες παραδοχές, δηλαδή, την έννοια του ανθρώπινου όντος ως πολιτιστικό τεχνούργημα, τη χρήση του εαυτού ως τεχνικής υπέρβασης της πολιτιστικής προκατάληψης και τη διχοτομία αντικειμένου-υποκειμένου, ως καθοριστική δομή της σχέσης εργαζόμενου-πελάτη. Οι συγγραφείς υποστηρίζουν ότι υπάρχουν εννοιολογικές ασυνέπειες εντός της τυπικής έννοιας της αυτογνωσίας του μοντέλου πολιτιστικής ικανότητας. Η σύλληψη ενός διαλογικού εαυτού μπορεί να αναστατώσει την ιεραρχική σχέση εργαζόμενου-πελάτη και να αποδυναμώσει την έννοια του πολιτισμού. Η διαπολιτισμική κοινωνική εργασία γίνεται έτσι ένας τρόπος όπου ο πελάτης και ο εργαζόμενος διαπραγματεύονται και επικοινωνούν για να δημιουργήσουν νέες έννοιες και σχέσεις. Σε αυτή τη λογική, ο κοινωνικός λειτουργός δεν πρέπει να επηρεάζεται από θρησκευτικές πεποιθήσεις, κοινωνικές προκαταλήψεις ή κοινωνικά πρότυπα. Με άλλα λόγια, η πολιτιστική ευαισθητοποίηση, η απόκτηση γνώσεων, η ανάπτυξη δεξιοτήτων και η επαγωγική μάθηση είναι οι τέσσερις αλληλένδετοι παράγοντες μιας επιτυχημένης διαπολιτισμικής κοινωνικής εργασίας (Yan & Renita Wong, 2005).

Στο 3^ο ερευνητικό ερώτημα μελετήθηκε η αξιολόγηση της γνώσης και των ικανοτήτων των κοινωνικών λειτουργών. Παρουσιάστηκαν υψηλά επίπεδα σε όλους τους τομείς. Οι συμμετέχοντες ανέφεραν πως μπορούν να έχουν εμπιστοσύνη, σεβασμό και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας και να εργάζονται με ανθρώπους των οποίων τα πιστεύω, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές. Ακόμη δήλωσαν πως μπορούν να αντιμετωπίζουν την διάκριση και τον ρατσισμό προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό και ότι είναι ικανοί να λάβουν υπόψιν τις πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχουν. Τέλος, εξέφρασαν την άποψη ότι γνωρίζουν την εθνική

και πολιτισμική τους ταυτότητα και ότι είναι καλά ενημερωμένοι για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών.

Σε εκτεταμένη επισκόπηση της βιβλιογραφίας, ο Karpetis (2017), επίσης αναφέρει ότι οι κοινωνικοί λειτουργοί έχουν ως επί το πλείστον υιοθετήσει τη διαχειριστική προοπτική στην αξιολόγηση των πελατών. Δηλαδή επικεντρώνονται στο να διαχειρίζονται τη διάκριση προς τους πελάτες τους και να εισάγουν τις πεποιθήσεις και τις ιδιαιτερότητες των πελατών στην θεραπεία τους. Παρ' όλα αυτά, ο Karpetis (2017), υποστηρίζει ότι με αυτή τη διαχείριση, οι κοινωνικοί λειτουργοί ίσως παραμελούν την ολιστική βιοψυχοκοινωνική αξιολόγηση των πελατών και την εκλεκτική θεωρητική προοπτική (Karpetis, 2017).

Στο 4^ο ερευνητικό ερώτημα διερευνήθηκε η επίδραση του δημογραφικού και κοινωνικού προφίλ στις απόψεις των κοινωνικών λειτουργών που αφορούν την αξιολόγηση των ικανοτήτων και των γνώσεων τους. Παρατηρήθηκε επίδραση από το κοινωνικό προφίλ των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα, οι ερωτηθέντες που έχουν κοινωνικές συναναστροφές με ανθρώπους με καταγωγή εκτός ελληνικής, είναι περισσότερο ενημερωμένοι για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών τους και μπορούν σε μεγαλύτερο βαθμό να έχουν εμπιστοσύνη, σεβασμό και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας. Άξιο αναφοράς είναι ότι μικρότερου βαθμού αξιολόγηση της ενημέρωσης για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση της πλειοψηφίας των πελατών τους επέδειξαν οι επαγγελματίες που ταξιδεύουν στο εξωτερικό. Επιπλέον, οι ερωτηθέντες που ταξιδεύουν στο εξωτερικό πάνω από 4 φορές το χρόνο, εμφάνισαν υψηλότερη αξιολόγηση της γνώσης της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας, συγκριτικά με αυτούς που ταξιδεύουν 1 φορά το χρόνο στο εξωτερικό.

Ομοίως, σε μεγάλη έρευνα στο Ηνωμένο Βασίλειο το 2015, η επισκόπηση έδειξε ότι οι δραστηριότητες που κάνουν οι κοινωνικοί λειτουργοί επηρεάζονται έντονα από τις προσδοκίες για το ρόλο τους που κυριαρχούν στις χώρες και τους οργανισμούς στους οποίους βρίσκονται. Οι κοινωνικοί λειτουργοί συνεργάζονται με όλο το φάσμα των επαγγελματιών υγείας, φροντίδας, εκπαιδευτικών και ακόμα και της αστυνομίας και ο τύπος του επαγγελματία αλλά και του πελάτη, με τον οποίο έρχονται σε επαφή ποικίλλει σύμφωνα με την ειδικότητά τους. (Moriarty et al, 2015). Έρευνα του 2013 στο Ελσίνκι, επίσης αναφέρει ότι η ενδυνάμωση της κοινωνικής εργασίας, βασίζεται στις κοινωνικές και πολιτιστικές επιδράσεις των κοινωνικών λειτουργών. Σύμφωνα με τις συγγραφείς, η αμοιβαιότητα, στο θετικό της νόημα, θεωρείται συνήθως ως

στοιχείο ενίσχυσης της αλληλεπίδρασης, που δίνει στους ανθρώπους χαρά στη ζωή και ικανοποίηση. Η σημερινή κοινωνία περιγράφεται συνήθως με όρους όπως σχεσιακούς, πλουραλιστικούς, κατακερματισμένους και συμπτωματικούς, σε αντικατάσταση όρων όπως ο οικουμενισμός, η ολότητα, η ομοιομορφία, η σταθερότητα ή η τάξη. Έτσι, και οι κοινωνικοί λειτουργοί εμφανίζουν μεγαλύτερη γνώση της εθνικής και πολιτισμικής ταυτότητας των πελατών τους, ανάλογα με το δημογραφικό και κοινωνικό τους προφίλ (Törrönen et al, 2013).

Αναφορές

- Amnesty International. (2015). "Ghost citizens" in the Dominican Republic. Amnesty International, Retrieved from <https://www.amnesty.org/en/latest/news/2015/11/ghost-citizens-in-the-dominican-republic/>.
- Anderson, H., & Goolishian, H. (1992). The client is the expert: A not-knowing approach to therapy. In S. McNamee, K. Gergen, (eds), *Therapy as social construction* (pp. 25-39). Newbury Park, CA: Sage Publications .
- Azzopardi, C., & McNeill, T. (2016). From Cultural Competence to Cultural Consciousness: Transitioning to a Critical Approach to Working Across Differences in Social Work. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 25(4), pp. 1-18.
- Boyle, D.P., & Springer, A. (2001). Towards a cultural competence measure for social work with specific population. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work*, 9(3/4), pp. 53-71.
- Cheng, T.C., & Lo, C. (2017). Intergenerational Welfare Use among Immigrants: Myth of Culture of Poverty and Welfare Dependency. *Journal of Sociology and Social Work*, 5(2), pp. 10-19.
- Clark, J. (2000). *Beyond empathy: An ethnographic approach to cross-cultural social work practice*. Faculty of Social Work, University of Toronto: Toronto.
- Cohen Louis & Manion Lawrence & Morrison Keith (2007). *Research Methods in Education*.
- Corey, G. (2012). *Theory and Practice of Group Counseling (8th edn)*. USA: Brooks Cole, Cengage Learning.
- Cross, T., Bazron, B., Dennis, K., & Isaacs, M. (1989). *Towards a culturally competent system of care, Vol. I*. Washington, DC: Georgetown University Child Development Center, CASSP Technical Assistance Center.
- Culley, S., & Bond, T. (2004). *Integrative Counseling Skills in Action, 2nd, Edition*. London: Sage Publications.
- D' Ardenne, P. (2013). *Transcultural Settings for a Restless World*. London: Sage Publications.
- Danis, F. S. (2003). Social work response to domestic violence: Encouraging news from a new look. *Affilia*, 18(2), pp. 177-191.
- Davis, P., & Donald, B. (1997). *Multicultural counseling competencies: Assessment, evaluation, education and training, and supervision*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Dean, R. (2001). The myth of cross cultural competence. *Families in Society*, 82(6), pp. 623-630.

- Derluyn, I., & Broekaert, E. (2008). Unaccompanied refugee children and adolescent: The glaring contrast between a legal and a psychological perspective. *International Journal of Law and Psychiatry*, 31(4), pp. 319-330.
- Fazel, M., Reed, R. V., Panter-Brick, C., & Stein, A. (2012). Mental health of displaced and refugee children resettled in high-income countries: Risk and protective factors. *Lancet*, 379(9812), pp. 266-282.
- Gallegos, J. S. (1982). The ethnic competence model for social work education. In B. White (Ed.), *Color in a white society* (pp. 1-9). Silver Spring, MD: National Association of Social Workers.
- Gilbert, J., Goode, T. D., & Dunne, C. . (2007). *Curricula enhancement module: Cultural awareness*. Washington, DC: National Center for Cultural Competence, Georgetown University Center for Child and Human Development.
- Gray, M. & Allegritti, I. (2003). Towards culturally sensitive social work practice: Re-examining cross-cultural social work. *Social Work/Maatskaplike Werk*, 39(4), pp. 312-325.
- Gregoire, J., & Junkers, C. (2007). *The counselor's companion: what every beginning counselor needs to know*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc Publishers.
- Greider, A. . (2017). *Outsourcing migration management: The role of the Western Balkans in the European refugee crisis*. Migration Policy Institute.
- Hays, P. A. (1995). Multicultural applications of cognitive-behavior therapy. *Professional Psychology: Research and Practice*, 26(3), pp. 309-315.
- Healy, L. (2008). *International social work: Professional action in an interdependent world*. New York: Oxford University Press.
- Hernandez, M. T. & Karger, H. J. (2004). The decline of the public intellectual in social work. *Journal of Sociology and Social Welfare*, 31(3), pp. 51-68.
- Hodes, M., Jagdev, D., Chandra, N., & Cunniff, A. (2008). Risk and resilience for psychological distress amongst unaccompanied asylum seeking adolescents. *Journal of Child Psychology and Psychiatry*, 49(7), pp. 723-732.
- Hough, M. (2010). *Counselling skills and Theory*. Hodder Education.
- IASSW & IFSW. (2004). *Global standards for social work education and training*. International Federation of Social Workers, Retrieved from: <http://ifsw.org/policies/statement-of-ethical-principles/>.
- IASSW, ICSW, IFSW. (2012). *Global Agenda for Social Work and Social Development*. Bern, Switzerland: IFSW.
- IFSW. (2014). *Global definition of social work, IFSW General Meeting and the IASSW General Assembly* . International Federation of Social Workers.

- IFSW/IASSW. (2014). *Global Definition of Social Work*. Melbourne: International Federation of Social Work, Retrieved from: <https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>.
- International Federation of Social Workers. (2016). *World Social Work Day*. New York: International Federation of Social Workers.
- Jacobson, J.M., Sander, R., Svoboda, D., & Elkinson, A. (2011). Defining the Role and Contributions of Social Workers in the Advancement of Economic Stability and Capability of Individuals, Families, and Communities. *Center for Financial Security, Issue Brief 2011-5.4*.
- Jones-Smith, E. (2016). *Theories of counseling and psychotherapy: An integrative approach, 2nd ed.* London: Sage Publications.
- Karpetis, G. (2017). Social Work Skills: A Narrative Review of the Literature. *British Journal of Social Work, 48*(3).
- Kingsley, B. V. (2017). *The effects that war has on children and child soldiers*. Senior Honors Theses. Eastern Michigan University.
- Kirmayer, L. J., Narasiah, L., Munoz, M., Rashid, M., Ryder, A. G., Guzder, J., ... Pottie, K. (2011). Common mental health problems in immigrants and refugees: General approach in primary care. *Canadian Medical Association Journal, 183*(12), pp. E959–E967.
- Kottler, J.A. & Montgomery, M.J. (2010). *Theories of Counseling and Therapy: An Experiential Approach (2nd edition)*. New York: Sage Publications.
- Koocher, G., & Keith-Spiegel, P. (1998). *Ethics in psychology*. New York: Oxford University Press
- Lee, M.Y., & Greene, G.J. (1999). A social constructivist framework for integrating cross-cultural issues in teaching clinical social work. *Journal of Social Work Education, 35*(1), pp. 21-35.
- Liamputtong, P., & Kurban, H. (2018). Health, social integration and social support: The lived experiences of young Middle-Eastern refugees living in Melbourne, Australia. *Children and Youth Services Review, 85*, pp. 99-106.
- Link, R. J., & Ramanathan, C. S. (2011). *Human behavior in a just world: Reaching for common ground*. New York: Rowman and Littlefield.
- Lum, D. (Ed.). (2011). *Culturally competent practice: A framework for understanding diverse groups and justice issues (4th ed.)*. Belmont, CA: Brooks/Cole.
- Lum, D. (1999). *Culturally competent practice: A framework for growth and action*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole .
- Martinez-Brawley, E., & Zorita, P. (2011). Immigration and social work: Contrasting practice and education. *Social Work Education, 30*(1), pp. 17-28.

- Mitchell, J., & Lynch, R. S. (2003). Beyond the rhetoric of social and economic justice: Redeeming the social work advocacy role. *Race, Gender & Class*, 10(2), pp. 8-26.
- Moriarty, J., Baginsky, M., & Manthorpe, J. (2015). *Literature review of roles and issues within the social work profession in England*. London: King's College London.
- Moss, B. (2017). *Communication skills for health and social care, (4th edn)*. London: Sage Publications.
- NASW. (2000). Cultural competence in the social work profession. Στο *In Social work speaks: NASW policy statements*. Washington, DC: National Association of Social Workers, NASW Press.
- NASW. (2008). *Code of ethics of the National Association of Social Workers: Ethical Principles*. Washington, DC: National Association of Social Workers.
- Nunnally J. & Bernstein I. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.
- Parker, J. (2000). Social work with refugees and asylum seekers: A rationale for developing practice. *Practice*, 12(3), pp. 61-76.
- Papadopoulos I. & Lees S. (2002) Developing culturally competent researchers. *Journal of Advanced Nursing* 3, 258-264
- Payne, M. (2000). *Modern Social Work Theory. A Critical Introduction*. Athens: Ellinika Grammata.
- Pupavac, V. (2008). Refugee advocacy, traumatic representations and political disenchantment. *Government and Opposition*, 43(2), pp. 270-292.
- Rajagopal, M. (2013). Counseling: A Misunderstood Profession. *IOSR Journal Of Humanities And Social Science (IOSR-JHSS)*, 11(3), σσ. 30-37.
- Robinson, K. (2013). Voices from the Front Line: Social Work with Refugees and Asylum Seekers in Australia and the UK. *British Journal of Social Work*, 44(6), pp. 1602-1620.
- Sklavou, K. (2019). A Theoretical Approach to Intercultural Counseling through Social Work Practice. *Peer Rev J Foren & Gen Sci*, 3(4), pp. 221-226.
- Social Care Institute. (2010). *Excellence presents best practice in working with refugees and asylum seekers with a human rights-based approach*. Social Care Institute. Available at: <https://www.scie.org.uk/publications/atagance/atagance26.asp>.
- Sutton, J., & Stewart. W. (2008). *Learning to Counsel Develop the skills, insight and knowledge to counsel others*. Spring Hill Hause.
- Törrönen, M., Borodkina, O., Samoylova, V., & Heino, E. (2013). *Empowerment theory and social work*. Helsinki: Palmenia Centre for Continuing Education, University of Helsinki, Kotka Unit.

- UNESCO. (2000). *Training Package on Guidance and Counseling Module 2 Counseling*. France: UNESCO.
- United Nations High Commissioner for Refugees [UNHCR]. (2017). *Global trends: Forced displacement in 2016*. UNHCR, Retrieved from <http://www.unhcr.org/globaltrends2016/>.
- Vasiliou M, Couta, C., Raftopoulos, B. (2013). The use of the Cultural Competence Assessment Tool (CCATool) in Community Nurses: The Pilot Study and Test-Retest Reliability. *International Journal of Caring Sciences*, 6(1).
- Vîșcu, L. I. (2013). Social Work Counselling. In P.-L. Runcan, G. Rață, & Ș. Cojocaru, *Applied Social Psychology* (pp. 51-59).
- Weaver, H.M. (1999). Indigenous people and the social work profession: Defining culturally competent services. *Social Work*, 44(3), pp. 217-227.
- Wenk-Ansohn, M., & Gurriss, N. (2011). Intercultural encounters in counselling and psychotherapy – communication with the help of interpreters. *Torture*, 21(3).
- Wilson, R. M., Murtaza, R., & Shakya, Y. B. (2010). Pre-migration and post-migration determinants of mental health for newly arrived refugees in Toronto. *Canadian Issues: Immigrant Mental Health, Summer*, pp. 45-50.
- Worell, J., & Remer, P. (2003). *Feminist perspectives in therapy: Empowering diverse women, 2nd ed.* John Wiley & Sons.
- Yan, M.C., & Renita Wong, Y-L. (2005). Rethinking Self-Awareness in Cultural Competence: Toward a Dialogic Self in Cross-Cultural Social Work. *Families in society: the journal of contemporary human services*, 86(2).
- Γερμένη, Α., & Παληογιάννη, Κ. (2016). *Μετανάστευση: Η Ομαλή Ένταξη των Παιδιών στο Σχολικό και Κοινωνικό Περιβάλλον. Ο Ρόλος του Κοινωνικού Λειτουργού*. Πάτρα: Τεχνολογικό Εκπαιδευτικό Ίδρυμα Δυτικής Ελλάδας. Σχολή Επαγγελματιών Υγείας και Πρόνοιας.

Παράρτημα

ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΕΠΑΡΚΕΙΑΣ

(Cultural Competence Assessment (CCA) TOOL)

Αγαπητέ Συνάδελφε/ισσα,
Βασικός σκοπός της παρούσας μελέτης είναι η διερεύνηση και η αξιολόγηση της πολιτισμικής σας επάρκειας. Το ερωτηματολόγιο αυτό αποτελεί μέρος της διπλωματικής μου εργασίας στα πλαίσια του Μεταπτυχιακού Προγράμματος «Ψυχική Υγεία» του Πανεπιστημίου Θεσσαλίας.

Οι πληροφορίες που θα συλλεχθούν θα βοηθήσουν στην προαγωγή της κοινωνικής εργασίας σε σχέση με την πολιτισμική επαγρύπνηση, γνώση, ευαισθησία και πρακτική. Το ερωτηματολόγιο είναι μια άσκηση αυτοαξιολόγησης.

Η συμμετοχή σας είναι εθελοντική και ανώνυμη και θα τηρηθούν όλοι οι κανόνες εμπιστευτικότητας και εχεμύθειας. Μπορείτε να αποσυρθείτε από την μελέτη οποιαδήποτε στιγμή το επιθυμείτε. Η χρήση των στοιχείων θα γίνει κατά τέτοιο τρόπο ώστε να μην προσδιορίζει συγκεκριμένα άτομα.

Η συμβολή σας είναι πολύτιμη στην ομαλή διεξαγωγή της μελέτης. Είμαι στη διάθεση σας για περισσότερες πληροφορίες.

Στους **πίνακες** των δηλώσεων παρακαλώ σημειώστε την απάντηση που σας φαίνεται ως η πιο κατάλληλη. Μην ξοδέψετε πολύ χρόνο σκεπτόμενοι την απάντησή σας. Παρακαλώ να απαντηθούν **ΟΛΕΣ** οι δηλώσεις.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων!

Για εσωτερική χρήση μόνο

| | |
|-------|--|
| Id | |
| Group | |
| Score | |

A: ΚΟΙΝΩΝΙΚΟ-ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

| | |
|--|--|
| 1. ΗΛΙΚΙΑ: _____ | 2. ΦΥΛΟ: <input type="checkbox"/> ΑΝΔΡΑΣ <input type="checkbox"/> ΓΥΝΑΙΚΑ |
| 3. ΘΡΗΣΚΕΙΑ <input type="checkbox"/> ΧΡΙΣΤΙΑΝΟΣ ΟΡΘΟΔΟΞΟΣ <input type="checkbox"/> ΡΩΜΑΙΟΚΑΘΟΛΙΚΟΣ <input type="checkbox"/> ΠΡΟΤΕΣΤΑΝΤΗΣ <input type="checkbox"/> ΜΑΡΤΥΣ ΙΕΧΩΒΑ <input type="checkbox"/> ΜΟΥΣΟΥΛΜΑΝΟΣ <input type="checkbox"/> ΑΘΕΟΣ <input type="checkbox"/> ΑΓΝΩΣΤΙΚΙΣΤΗΣ <input type="checkbox"/> ΑΛΛΟ _____ | 4. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ <input type="checkbox"/> ΜΕΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΕΞΑΤΑΞΙΟ ΓΥΜΝΑΣΙΟ ή ΛΥΚΕΙΟ) <input type="checkbox"/> ΜΕΤΑΛΥΚΕΙΑΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ <input type="checkbox"/> ΑΝΩΤΑΤΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΤΕΙ/ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ) |
| 5. ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑΚΗ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ <input type="checkbox"/> ΑΓΑΜΟΣ <input type="checkbox"/> ΕΓΓΑΜΟΣ <input type="checkbox"/> ΜΟΝΟΓΟΝΕΙΚΗ ΟΙΚΟΓΕΝΕΙΑ | 6. ΕΧΕΤΕ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΜΑΘΗΜΑΤΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΑ ΘΕΜΑΤΑ A) <input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ B) Αν ΝΑΙ <input type="checkbox"/> Μαθήματα διάρκειας έως 3 μήνες <input type="checkbox"/> Μαθήματα από 3 έως 6 μήνες <input type="checkbox"/> Μαθήματα πάνω από 6 μήνες |
| 7. ΕΧΕΤΕ ΖΗΣΕΙ ΕΚΤΟΣ ΕΛΛΑΔΑΣ A) <input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ B) ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΣΑ ΧΡΟΝΙΑ; _____ | 8. ΕΧΕΤΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΣΥΝΑΝΑΣΤΡΟΦΕΣ ΜΕ ΑΝΘΡΩΠΟΥΣ ΜΕ ΚΑΤΑΓΩΓΗ ΕΚΤΟΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ A) <input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ |
| 9. ΜΙΛΑΤΕ ΞΕΝΕΣ ΓΛΩΣΣΕΣ <input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΙΕΣ; <input type="checkbox"/> ΑΓΓΛΙΚΑ <input type="checkbox"/> ΓΕΡΜΑΝΙΚΑ <input type="checkbox"/> ΙΤΑΛΙΚΑ <input type="checkbox"/> ΙΣΠΑΝΙΚΑ <input type="checkbox"/> ΑΛΛΗ _____ | 10. ΤΑΞΙΔΕΥΕΤΕ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ A) ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/> B) ΑΝ ΝΑΙ ΠΟΣΟ ΣΥΧΝΑ; <input type="checkbox"/> 1 ΦΟΡΑ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ <input type="checkbox"/> 2-3 ΦΟΡΕΣ ΤΟΝ ΧΡΟΝΟ <input type="checkbox"/> ΑΝΩ ΑΠΟ 4 ΦΟΡΕΣ ΤΟ ΧΡΟΝΟ |
| 11. ΕΠΑΓΓΕΛΜΑ ΠΟΥ ΑΣΚΕΙΤΕ <input type="checkbox"/> Ιατρός <input type="checkbox"/> Νοσηλεύτης <input type="checkbox"/> Βοηθός Νοσηλεύτη <input type="checkbox"/> Μαία <input type="checkbox"/> Επισκέπτρια Υγείας <input type="checkbox"/> Φυσικοθεραπευτής <input type="checkbox"/> Άλλο _____ | 12. ΕΧΕΤΕ ΦΡΟΝΤΙΣΕΙ ΑΣΘΕΝΕΙΣ ΠΟΥ ΠΡΟΕΡΧΟΝΤΑΙ ΑΠΟ ΧΩΡΕΣ ΕΚΤΟΣ ΕΛΛΑΔΑΣ <input type="checkbox"/> ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ |

Β. ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΑΓΡΥΠΝΗΣΗ

Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας από 1-4 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα) στις παρακάτω προτάσεις

| N/A | Πρόταση | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----|--|---|---|---|---|
| 1 | Η πολιτισμική ανατροφή μας, επηρεάζει τον τρόπο που βλέπουμε τους άλλους ανθρώπους | | | | |
| 2 | Οι άνθρωποι διαφορετικών εθνικοτήτων έχουν κοινές αξίες και πεποιθήσεις με τους ντόπιους κατοίκους μιας κοινότητας | | | | |
| 3 | Υπάρχουν πολλές διαφορές στις αξίες και στα πιστεύω ανάμεσα στα μέλη της ίδιας εθνικής ομάδας | | | | |
| 4 | Το φύλο, η ηλικία και η κοινωνική τάξη είναι εξίσου σημαντικά όσο και η εθνότητα, στη διαμόρφωση της ταυτότητας ενός ατόμου | | | | |
| 5 | Η αλλαγή της εθνικής ταυτότητας επέρχεται με τη πάροδο του χρόνου και την επιρροή διάφορων κοινωνικών παραγόντων | | | | |
| 6 | Μερικές πτυχές της κουλτούρας είναι σημαντικότερες από άλλες σε κάθε άτομο | | | | |
| 7 | Οι άνθρωποι ανάλογα με την κατάσταση επιλέγουν τις πιο σχετικές πτυχές της κουλτούρα τους | | | | |
| 8 | Οι άνθρωποι από διαφορετικές εθνικές ομάδες μπορεί να έχουν τις ίδιες ανάγκες, αλλά να τις εκφράσουν με διαφορετικούς τρόπους | | | | |
| 9 | Για να αποφύγουν την επιβολή των δικών τους αξιών σε έναν πελάτη, οι επαγγελματίες υγείας πρέπει να γνωρίζουν τις δικές τους αξίες και πεποιθήσεις | | | | |
| 10 | Η εθνική ταυτότητα επηρεάζεται από προσωπικούς, κοινωνικούς και ψυχολογικούς παράγοντες | | | | |

Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που αισθάνεστε πιο κοντά σας

1=Δεν γνωρίζω καθόλου την εθνική και πολιτισμική μου ταυτότητα

10=Γνωρίζω πολύ καλά την εθνική και πολιτισμική μου ταυτότητα

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Γ. ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΓΝΩΣΗ

Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας από 1-4 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα) στις παρακάτω προτάσεις

| N/A | Πρόταση | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----|---|---|---|---|---|
| 1 | Η καταγραφή της εθνότητας όλων των πελατών, μπορεί να βοηθήσει στην αναγνώριση της αποτελεσματικότερης πρόσβασης και παροχής υπηρεσιών υγείας | | | | |
| 2 | Η αποτελεσματική φροντίδα απαιτεί επαρκή γνώση της κουλτούρας του πελάτη | | | | |
| 3 | Δεν είναι δυνατό να υπάρξει πλήρης γνώση όλων των κουλτούρων των ανθρώπων | | | | |
| 4 | Υπάρχουν πολλά που πρέπει να μάθουμε όσο αφορά τις παραδόσεις του πελάτη | | | | |
| 5 | Οι άνθρωποι από εθνικές μειονότητες, έχουν ιδιαίτερη δυσκολία στην πρόσβασή τους σε κοινοτικές υπηρεσίες υγείας | | | | |
| 6 | Η διάκριση και η παρενόχληση στην καθημερινή ζωή, οδηγούν τους ανθρώπους σε συμπεριφορές που μπορούν να βλάψουν την υγεία | | | | |
| 7 | Τα ποσοστά θνησιμότητας νηπίων είναι υψηλότερα για τις εθνικότητες που αποτελούν μειονότητα σε σχέση με τον εθνικό μέσο όρο | | | | |
| 8 | Τα ποσοστά Φυματίωσης είναι υψηλότερα μεταξύ των Ασιατικών κοινοτήτων σε σχέση με το ντόπιο πληθυσμό | | | | |
| 9 | Είναι σημαντικό να αναγνωρίζονται τα πολιτισμικά πιστεύω και πρακτικές των διαφόρων ομάδων άλλων εθνικοτήτων, όταν τους παρέχουμε υπηρεσίες δημόσιας υγείας | | | | |
| 10 | Τα ποσοστά του ιού της Ηπατίτιδας Β(HBV) είναι υψηλότερα μεταξύ των μεταναστών που προέρχονται εκτός Ευρ.Ένωσης (Ε.Ε.)σε σχέση με τον ντόπιο πληθυσμό | | | | |

Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που αισθάνεστε πιο κοντά σας

1=Δεν είμαι καθόλου ενημερωμένος/η για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση των πελατών μου

10=Είμαι πολύ καλά ενημερωμένος/η για την κουλτούρα και την κοινωνική κατάσταση των πελατών μου

Δ. ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΥΑΙΣΘΗΣΙΑ

Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας από 1-4 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα) στις παρακάτω προτάσεις

| N/A | Πρόταση | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----|--|---|---|---|---|
| 1 | Είναι σχεδόν αδύνατο να επικοινωνήσεις με έναν πελάτη του οποίου η πρώτη του γλώσσα δεν είναι τα Ελληνικά | | | | |
| 2 | Το να χαιρετάς τα μέλη της οικογένειας πριν από το πελάτη, μπορεί να είναι κατάλληλο σε μερικές εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα | | | | |
| 3 | Οι πελάτες που αποφεύγουν την οπτική επαφή είναι πάντα καχύποπτοι ή εσωστρεφείς | | | | |
| 4 | Οι επαγγελματίες υγείας πρέπει να εκπαιδευθούν στη χρήση των διερμηνέων και των συνηγόρων | | | | |
| 5 | Οι διερμηνείς και οι συνήγοροι πρέπει να εκπαιδευθούν προκειμένου να αντιπροσωπεύσουν αποτελεσματικά τα συμφέροντα του πελάτη | | | | |
| 6 | Οι άνθρωποι από μερικές εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα, μπορεί να είναι πιο απαιτητικοί στο τρόπο που τους παρέχονται υπηρεσίες υγείας | | | | |
| 7 | Είναι σημαντικό να συζητούμε την επίδραση της εθνότητας στη θεραπευτική σχέση, όταν ο πελάτης και ο επαγγελματίας υγείας είναι από διαφορετική κουλτούρα | | | | |
| 8 | Η θρησκεία μπορεί να είναι μια πηγή ανακούφισης και ενθάρρυνσης για μερικούς πελάτες | | | | |
| 9 | Οι άνθρωποι από εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα, έχουν λίγο όφελος από ψυχολογικές θεραπείες | | | | |
| 10 | Το στίγμα των ανύπανδρων εγκύων εφήβων είναι μεγαλύτερο στις εθνικές ομάδες που αποτελούν μειονότητα απ' ότι στην κοινότητα των ντόπιων | | | | |

Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που αισθάνεστε πιο κοντά σας

1=Δυσκολεύομαι να εργάζομαι με ανθρώπους των οποίων τα πιστεύω, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές από τις δικές μου

10=Μπορώ να εργάζομαι άνετα με ανθρώπους των οποίων οι πεποιθήσεις, οι αξίες και οι πρακτικές τους είναι διαφορετικές από τις δικές μου

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1= Δεν πιστεύω στην ικανότητά μου να έχω εμπιστοσύνη, σεβασμό και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε κουλτούρας

10= Πιστεύω πάρα πολύ στην ικανότητά μου να έχω εμπιστοσύνη, σεβασμό και ενσυναίσθηση σε όλους τους ανθρώπους οποιασδήποτε Κουλτούρας

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Ε. ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ

Σημειώστε τον βαθμό συμφωνίας σας από 1-4 (1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Διαφωνώ, 3=Συμφωνώ, 4=Συμφωνώ απόλυτα) στις παρακάτω προτάσεις

| N/A | Πρόταση | 1 | 2 | 3 | 4 |
|-----|---|---|---|---|---|
| 1 | Οι υπολανθάνουσες πλάγιες μορφές ρατσισμού είναι καταστροφικές όσο και οι προφανείς μορφές | | | | |
| 2 | Ο θεσμικός ρατσισμός μπορεί να υπάρξει από απεισκευσία, άγνοια ή και προκατάληψη των επαγγελματιών υγείας | | | | |
| 3 | Η αναγνώριση και πρόκληση του θεσμικού ρατσισμού, είναι ευθύνη του κάθε επαγγελματία υγείας | | | | |
| 4 | Η συμμετοχή χρηστών είναι σημαντικό συστατικό της καλής πρακτικής και πρέπει να ενθαρρυνθεί σε όλα τα επίπεδα παροχής υπηρεσιών υγείας | | | | |
| 5 | Οι επαγγελματίες υγείας και οι πελάτες πρέπει να εκπαιδεύονται στο πώς να συμμετέχουν οι χρήστες στις αποφάσεις σχετικά με τις υπηρεσίες υγείας | | | | |
| 6 | Η καλύτερη πρακτική μπορεί να επιτευχθεί με τη συνεργασία κυβερνητικών και εθελοντικών φορέων | | | | |
| 7 | Ο εθελοντικός τομέας των εθνικών ομάδων των μειονοτήτων, πρέπει να χρησιμοποιηθεί πιο αποτελεσματικά για την παροχή συμβουλών για εφαρμογή σωστής πρακτικής | | | | |
| 8 | Η αξιολόγηση των πελατών επηρεάζεται από την προκατάληψη και τα στερεότυπα | | | | |
| 9 | Η αξιολόγηση της κουλτούρας των πελατών πρέπει να ενσωματωθεί στην γενική αξιολόγηση που κάνουν οι επαγγελματίες υγείας στους πελάτες τους και να μην γίνεται χωριστά | | | | |
| 10 | Οι πρωτοβουλίες για δημόσια υγεία πρέπει να λάβουν υπόψη τις επιρροές της κουλτούρας και την επίδρασή τους στον πελάτη, την οικογένεια και την κοινότητα | | | | |

Παρακαλώ κυκλώστε τον αριθμό που αισθάνεστε πιο κοντά σας

1= Δεν είμαι καθόλου ικανός να λάβω υπόψη τις πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχω

10= Είμαι πολύ ικανός στο να λάβω υπόψη τις πολιτισμικές πεποιθήσεις των πελατών στη φροντίδα και θεραπεία που τους παρέχω

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

1= Δεν μπορώ καθόλου να αντιμετωπίσω τη διάκριση και το ρατσισμό προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό

10= Είμαι πολύ σίγουρος/η ότι μπορώ να αντιμετωπίσω τη διάκριση και το ρατσισμό προς τους πελάτες, τους φροντιστές και το προσωπικό

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10