

1. PIELIKUMS

# DAŽĀDĪBAS PIENĒMŠANAS VADLĪNIJAS

SOCIĀLAIS DARBS  
DAUDZVEIDĪGĀ SABIEDRĪBĀ

2023. gads



Labklājības ministrija

PROJEKTU UN KVALITĀTES VADĪBA



Cieņa pret dažādību ir sociālā darba profesijas pamatvērtība. Dažādības pieņemšanas vadlīnijas ir balstītas sociālā darba profesijas ētikā un vērtībās, tās ir izstrādātas sociālo darbinieku iecietības veicināšanai un profesionāla kultūrkompetenta sociālā darba nodrošināšanai darbā ar sociālās atstumtības un diskriminācijas riskiem pakļautām personām. Kultūrkompetence sociālā darba praksē ir daudzpusīgs jēdziens un process, un pastāv daudzas tā definīcijas.

ASV Sociālo darbinieku asociācija atsaucas uz kultūrkompetenci kā “procesu, kurā indivīdi un sistēmas cieņpilni un efektīvi attiecas pret visu kultūru, valodu, šķiru, rasu, etniskās izcelsmes, reliģiju, garīgo tradīciju, imigrācijas statusa un citu dažādības faktoru cilvēkiem tādā veidā, kas atzīst, apstiprina un novērtē indivīdu, ģimeņu un kopienu vērtības, aizsargā un saglabā to cieņu.”<sup>1</sup> Jāsecina, ka kultūrkompetence sākas ar savas kultūras uzskatu un prakses apzināšanos un atzišanu, ka citi cilvēki tic patiesībām un realitātēm, kas atšķiras no mūsu izpratnes. Tas arī nozīmē, ka nav viena vienīgā pareizā veida, kā strādāt ar dažādu kultūru cilvēkiem, un, atzīstot cilvēku daudzveidību, ir jāpieņem arī attieksmju, metožu un pieeju daudzveidība.

Kultūrkompetence šajās vadlīnijās ir vispārīgs termins zināšanām un prasmēm, kas nepieciešamas sociālajiem darbiniekiem, strādājot ar atšķirīgas kultūras klientiem. Tas ietver sevī jutīgumu pret atšķirīgu kultūru, izpratni, pazemību un empātiju. Tāpat jāatzīst, ka kultūrkompetence ir nepārtraukts mācīšanās, pārdomu un profesionālās izaugsmes process.

## **1. vadlīnija. Kultūrkompetenta sociālā darba prakse ir balstīta sociālā darba profesijas ētikas princīpos un vērtībās.**

Sociālā darba profesija sevī ietver tādas vērtības kā cieņa pret personu, tieksmās pēc sociālā taisnīguma, kalpošana cilvēcei, godīgums, konfidencialitāte, kompetence profesionālajā praksē u.c. Sociālie darbinieki atzīst un novērtē, ka pastāv atšķirības starp indivīdiem, ģimenēm, grupām un kopienām. ***Kultūrkompetenta prakse prasa apņemšanos vairojot zināšanas par dažādām kultūrām, uztvert kultūru kā vienu no cilvēku uzvedību noteicošiem pamatfaktoriem sociālā darba praksē, kā arī apzināties savu kultūru, vērtības, uzskatus un to, kā tie veido cilvēka pasaules uzskatu.***

Strādājot ar klientiem no sociālajam darbiniekam atšķirīgas kultūras vides, sociālajiem darbiniekiem ir jāorientējas ētiskos jautājumos, kas saistīti ar robežām, vērtību konfliktiem, privātumu un konfidencialitāti, kā arī lēmumu pieņemšanu kultūras kontekstā. Tomēr sociālie darbinieki neatbalsta tādas kultūras tradīcijas, rituālus vai uzskatus, kas ir pretrunā cilvēktiesību normām un starptautiskām konvencijām (piemēram, Vispārējā cilvēktiesību deklarācija, Bērnu tiesību konvencija, Konvencija par personu ar invaliditāti tiesībām u.c.).

## **2. vadlīnija. Sociālie darbinieki atzīst un novērtē, cik svarīgi ir apzināties savu kultūras identitāti un pieredzi starpkultūru praksē.**

Sociālajiem darbiniekiem ir jāatzīst un jārespektē tā ietekme, ko viņu pašu pieredze, vērtības, uzskati un preferences var atstāt uz viņu praksi un klientiem, kuru izcelsme un vērtības ir atšķirīgas. Ir vairāki faktori, kas veido indivīda kultūras pieredzi, tostarp iedzimtība, personība, profesionālā ētika, sociālā šķira, etniskā identitāte, dzimums, seksuālā orientācija, spējas, vēsturiskais konteksts un sociālās normas.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> National Association of Social Workers. Standards for cultural competence in social work practice. – Washington, DC, 2015. Pieejams: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=PonPTDEBrn4%3D>. P. 13.

<sup>2</sup> Bassey, S., Melluish, S. Cultural competency for mental health practitioners: A selective narrative review. *Counselling Psychology Quarterly*. 2013. 26(2), 151–173.

*Veicinot kultūrkompetentu praksi, sociālie darbinieki kritiski pārbauda paši savu kultūras izpratni, mantojumu, aizspriedumus un uzskatus, pārdomā to, kas nosaka viņu vērtības, uzskatus un pasaules uzskatu, tostarp jebkura -isma atzīšanu (t.i., rasisms, heteroseksisms, seksisms, etnocentrisms, homofobija u.c.).* Sociālajiem darbiniekiem ir jāapzinās savi personiskie un profesionālie ierobežojumi un jāizstrādā stratēģijas, lai novērstu aizspriedumus, kas var kavēt viņu spēju praktizēt ar klientiem no dažādām kultūrām. Sociālie darbinieki apzinās tās privilēģijas, kas viņiem piemīt gan pēc savas kultūras piederības un pieredzes, gan pēc sava profesionālā statusa.

Strādājot ar klientiem no dažādām kultūrām, sociālie darbinieki cenšas izprast klienta kultūras noteiktos uzskatus, kā tie ir saistīti ar viņu pašu pasaules uzskatu un kultūras pieredzi, un iesaistās sadarbības dialogā ar klientu. Atbilstoši kultūrkompetentai sociālā darba praksei sociālie darbinieki apzinās ne tikai savu kultūras mantojumu, bet sadarbībā ar klientu apzinās atšķirīgo viņu kultūras mantojumu.

### **3. vadlīnija. Sociālie darbinieki cenšas izprast klientu vērtības, uzskatus, tradīcijas un vēsturisko kontekstu un iekļaut šīs zināšanas sociālā darba novērtējumos un intervencēs.**

Sociālā darba pētnieki Li, Karlsons un Senftens atzīmē, ka “kultūrkompetence ir būtiska intervences sastāvdaļa sociālajiem darbiniekiem un veselības aprūpes sniedzējiem, strādājot ar visiem cilvēkiem, ne tikai ar tiem, kuru kultūra atšķiras no viņiem pašiem”.<sup>3</sup> Tāpēc ir svarīgi, ka sociālie darbinieki zina, kā iegūt zināšanas par savu klientu kultūru, un vēlams, lai klients būtu galvenais šīs informācijas avots.

Sociālie darbinieki apzinās, ka cilvēki piedzīvo kultūru unikālā veidā. Bieži vien viņiem ir vairākas kultūras identitātes, kas krustojas, veidojot viņu pieredzi, vērtības, uzskatus un tradīcijas, un tādēļ sociālie darbinieki izvairās no vispārinājumiem attiecībā uz kultūru.

Cilvēku kultūras pieredze ietekmē to, kā viņi uztver savas psihosociālās vajadzības, ekspektācijas un priekšstatus par vajadzību apmierināšanas risinājumiem. Tādēļ ***sociālajiem darbiniekiem kopā ar klientiem ir jāizvērtē sociokultūras ietekme uz klienta sociālo situāciju, dzīvesveidu, veselību un labklājību, kā arī sociālo un kultūras faktoru ietekme uz klienta problēmas definēšanu un konceptualizāciju.***

Strādājot ar atšķirīgu kultūru klientiem, sociālie darbinieki saprot, ka klienti var nepiešķirt vienu un to pašu nozīmi jēdzieniem, tādēļ ir nepieciešams meklēt stratēģijas iespējamo pārpratumu risināšanai.

### **4. vadlīnija. Sociālie darbinieki demonstrē efektīvas intervences prasmes, strādājot ar klientiem no dažādām kultūras vidēm.**

Strādājot ar klientiem no dažādām kultūrām, sociālie darbinieki apzinās kultūras noteicošo lomu visā palīdzības sniegšanas procesā. Kultūrkompetences veicināšanā praksē sociālie darbinieki cenšas izprast kultūru un tās funkcijas cilvēka uzvedībā un sabiedrībā, attīsta zināšanas un izpratni par klientu kultūras piederību, identitātēm, vērtībām, uzskatiem un paražām. ***Sociālajiem darbiniekiem ir jābūt vismaz pamatzināšanām par klienta kultūru (vēsturiskais konteksts, tradīcijas, vērtības, apspiešanas pieredze), atpazīstot dažādu kultūras identitāšu krustošanos un apzinoties jebkādas kultūras stereotipus vai priekšstatus.*** Tajā pašā laikā sociālie darbinieki saprot, ka visiem indivīdiem, kuri identificējas ar noteiktu kultūru, pieredze nav vienāda un var būt ļoti atšķirīga.

Sociālie darbinieki cenšas iegūt kultūrkompetenci sociālā darba prakses mikro, mezo un makro līmenī. Kā norādīts ASV Nacionālās Sociālo darbinieku asociācijas izstrādātajos “Kultūrkompetences standartos sociālā darba

<sup>3</sup> Lee, M., Carlson, K., Senften, S. H. Impact of providers' cultural competence on clients' satisfaction and hopefulness in rural family services: A pilot study. *Contemporary Rural Social Work*. 2014. 6, 58–71.

praksē”<sup>4</sup> “sociālie darbinieki demonstrē izpratni un cieņu pret kultūras nozīmi praksē, politikā un pētniecībā”. Tāpat sociālie darbinieki izvērtē teorijas, prasmju un intervences modeļu izmantošanu, lai nodrošinātu klienta kultūras jutīgu un atbilstīgu intervenci.

Sociālie darbinieki cenšas uzlabot kompetenci starpkultūru komunikācijā, apzinās valodas un komunikācijas svarīgo lomu, strādājot ar klientiem no dažādām kultūras vidēm. Ja iespējams, sociālie darbinieki sniedz vai nodrošina sociālā darba pakalpojumus klienta izvēlētajā valodā. Ja nepieciešams izmantot tulka pakalpojumus, tad sociālie darbinieki dod priekšroku neatkarīgam un kvalificētam profesionālam tulkam. Ja tulka pakalpojumi nav pieejami, tad sociālie darbinieki izvērtē tādas alternatīvas mutiskās tulkošanas iespējas, kas atbilst klienta interesēm.

Ir svarīgi, lai sociālie darbinieki pieskaņotos klientu neverbālajai uzvedībai un komunikācijas stilam un apzinātos tā nozīmi. Piemēram, emocionālā izpausme, acu kontakts, galvas mājieni un pieskāriens indivīdiem no dažādām kultūrām var radīt dažādas nozīmes.

Sociālie darbinieki atzīst savas stiprās puses un ierobežojumus darbā ar klientiem no dažādām kultūras vidēm un, ja nepieciešams, nosūta klientus pie cita sociālā darbinieka vai speciālista, lai nodrošinātu klienta vajadzību apmierināšanu.

Sociālie darbinieki apzinās, ka kultūrkompetence ir mainīgs jēdziens, un turpina pilnveidot savu kultūrkompetenci profesionālajā praksē. Tas ietver mācīšanās, izpēti, konsultāciju un kritisku pārdomu procesu. Kā atzīmēja sociologs un kultūru pētnieks Viljams: “Ir svarīgi saprast, ka kultūrkompetence netiek attīstīta, izvēloties pareizās atbildes, bet gan ar labāko pieejamo informāciju pieņemot pārdomātus prakses lēmumus, pārdomu un izvērtēšanas procesā mācoties, kā labāk rīkoties nākotnē.”<sup>5</sup>

## **5. vadlīnija. Sociālie darbinieki iesaistās nepārtrauktā profesionālajā attīstībā, lai veicinātu zināšanas, prasmes un iemaņas darbā ar klientiem no dažādām kultūras vidēm.**

Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodeksā ir uzsvērta sociālo darbinieku ētiskā atbildība “regulāri papildināt savas zināšanas, pilnveidojot profesionālo kompetenci”.<sup>6</sup> Kultūrkompetences veicināšana prasa mūžizglītību, pašrefleksiju un pastāvīgu savu zināšanu, prasmju un iemaņu izvērtēšanu darbā ar klientiem no dažādām kultūrām.

*Zināšanu un prasmju apguvi darbam ar klientiem no dažādām kultūrām var iegūt, izmantojot tālāk nosauktus formālus un neformālus mācīšanās veidus.*

- ▶ Kursu, darbnīcu, semināru (klātienē un tiešsaistē) apmeklēšana, kas koncentrējas uz kultūras zināšanām, teorētiskajiem modeļiem, kultūru daudzveidību un jutīgumu, ētiku un labākās prakses pieejām starpkultūru praksē.
- ▶ Žurnālu rakstu un atbilstošu pētījumu lasīšana saistībā ar kultūrkompetenci.
- ▶ Iesaistīšanās diskusijās ar kolēģiem un vadītājiem par kultūrkompetenci un viņu pieredzi.
- ▶ Tikšanās ar cilvēkiem no dažādām kultūrām, lai uzzinātu par viņu kultūru, vērtībām, uzskatiem un tradīcijām.
- ▶ Konsultācijas ar klientiem par viņu pieredzi pakalpojumu saņemšanā.
- ▶ Iesaistīšanās pētījumu veikšanā, lai identificētu labāko pieredzi kultūrkompetentas sociālā darba prakses jomā.

<sup>4</sup> National Association of Social Workers. Standards for cultural competence in social work practice. – Washington, DC, 2015. Pieejams: <https://www.socialworkers.org/LinkClick.aspx?fileticket=PonPTDEBrn4%3D>. p.28.

<sup>5</sup> Williams, C. The epistemology of cultural competence. *Families in Society*, 2006. 87(2), p. 209–220.

<sup>6</sup> Latvijas sociālo darbinieku ētikas kodekss. Pieejams: <https://www.lm.gov.lv/lv/media/19586/download?attachment>

## 6. vadlīnija. Sociālie darbinieki, kas veic sociālo darbinieku supervīziju, integrē kultūras dažādības izpratni savā profesionālajā pilnveidē un prasmju attīstībā.

Šajā dokumentā ietvertās vadlīnijas attiecas uz visiem sociālā darba prakses veidiem, tostarp sociālā darba supervīziju. Eiropas Nacionālo supervīzijas organizāciju apvienības ANSE ētikas kodekss nosaka, ka “ANSE atzīst un ciena vēsturisko, kultūras, institucionālo dalīborganizāciju, saistīto uzņēmumu un individuālo praktizētāju daudzveidību”.<sup>7</sup>

Supervizora profesijas standarts nosaka specializētās prasmes un zināšanas, kas nepieciešamas supervizoriem, lai nodrošinātu kompetentu supervīziju. Tas ietver *zināšanas par dažādību mūsdienu sabiedrībā, par sociālo, kultūras un vides faktoru ietekmi uz supervizējamo un zināšanas par dažādības vadību.*

Sociālie darbinieki, kas nodrošina supervīziju, spēj izveidot supervīzijas pasūtītāja un/vai supervizējamā vajadzībām atbilstošu supervīzijas piedāvājumu, ņemot vērā supervīzijas pasūtītāja un/vai supervizējamā sākotnējās izvērtēšanas rezultātus un supervīzijai formulētos mērķus, spēj supervīzijas procesā izmantot atbilstošas problēmu risināšanas, konsultēšanas un pieaugušo izglītības metodes un tehnikas, kā arī spēj saglabāt neitralitāti.<sup>8</sup>

## 7. vadlīnija. Sociālie darbinieki nodrošina kultūrkompetentas prakses īstenošanu arī makrolīmenī.

Sociālie darbinieki savā profesionālajā darbībā ievēro sociālo taisnīgumu un veicina cilvēktiesības.

Lai spētu izpildīt šo uzdevumu, *sociālie darbinieki ierosina vēlamās izmaiņas politikā, procedūrās un praksē, izmantojot atbilstošas institūciju iespējas.*

Kultūrkompetentas makrolīmeņa prakses īstenošanā sociālie darbinieki var izmantot dažādas iespējas.

- ▶ Analizēt politiku, sistēmas, organizatoriskās struktūras un to ietekmi uz cilvēkiem.
- ▶ Iestāties par vienlīdzību, godīgumu un cieņu.
- ▶ Sadarboties ar partneriem un citām profesijām kultūras zināšanu padziļināšanā un izpratnē.
- ▶ Dalīties ar informāciju un zināšanām, lai veicinātu profesionālo praksi, kas balstīta kultūru daudzveidībā.
- ▶ Strādāt sadarbībā ar indivīdiem, grupām un kopienām, lai veicinātu sociālo taisnīgumu un kultūru daudzveidības apzināšanos.
- ▶ Veicināt tādas sociālās politikas attīstību, kas veicina dažādību un cilvēktiesības.

## 8. vadlīnija. Sociālie darbinieki nodrošina, ka, sniedzot sociālā darba pakalpojumus, izmantojot elektroniskos līdzekļus, informācijas un komunikācijas tehnoloģijas, tiek ievērotas kultūras atšķirības.

Tehnoloģiju izmantošana sociālā darba praksē turpina attīstīties un paplašināties. Sociālā darbinieka profesijas standarts digitālo tehnoloģiju lietošanu nosaka kā vienu no sociālā darbinieka uzdevumiem, paredzot, ka sociālie darbinieki prot izmantot dažādus saziņas rīkus un to papildu funkcijas tiešsaistē, viņiem ir zināšanas par sociālajā darbā nepieciešamām digitālajām tehnoloģijām un to lietošanu, kā arī viņi spēj pārliecinoši, kritiski un droši izmantot digitālās tehnoloģijas profesionālajā darbībā un komunikācijā sociālā darbinieka darba pienākumu veikšanai, t.sk. pētniecības, izglītošanas un informēšanas nolūkos.

*Kad sociālie darbinieki sociālā darba praksē izmanto tehnoloģijas, ir svarīgi, lai tiktu ņemti vērā kultūru dažādības aspekti, nodrošinot digitālo tehnoloģiju izmantošanas iespējas arī starpkultūru komunikācijā multikulturālā vidē.*

<sup>7</sup> ANSE Code of Ethics. Pieejams: [https://anse.eu/wp-content/uploads/doc/Code\\_of\\_Ethics\\_2012.pdf](https://anse.eu/wp-content/uploads/doc/Code_of_Ethics_2012.pdf)

<sup>8</sup> Supervizora profesijas standarts. Pieejams: <https://registri.visc.gov.lv/profizglitiba/dokumenti/standarti/2017/PS-109.pdf>

Izmantojot elektroniskos līdzekļus, informācijas un komunikācijas tehnoloģijas profesionālajā praksē, sociālajiem darbiniekiem vajadzētu:

- ▶ apzināties kultūras atšķirības klientu starpā; klientu kultūras, vides un valodas ietekmi uz digitālo un citu elektronisko tehnoloģiju lietošanu, kas var ietekmēt pakalpojumu sniegšanu;
- ▶ sniegt informāciju klientiem saprotamā un kultūrai piemērotā veidā;
- ▶ izvērtēt, vai elektroniskā sociālā darba pakalpojumu izmantošana ir iekļaujoša un atbilstoša klienta kultūras vērtībām un normām;
- ▶ apzināties, ka informācijas un komunikācijas tehnoloģiju izmantošana var palielināt iespēju atklāt kopīgu piederību kultūras grupām, kuru pamatā ir etniskā piederība, valoda, seksuālā orientācija, dzimuma identitāte, invaliditāte, reliģija, atkarības un citi faktori, kas var radīt profesionālo robežu izplūšanu un neatbilstošas duālas attiecības ar klientiem. Sociālajiem darbiniekiem ir jāizvairās no interešu konfliktiem un neatbilstošām duālām attiecībām, kuru pamatā ir viņu personīgās intereses un klātbūtne tiešsaistē.

Tomēr, ņemot vērā, ka moderno tehnoloģiju izmantošana sociālā darba praksē attīstās, ir svarīgi, lai sociālie darbinieki turpinātu novērtēt tehnoloģiju un kultūras mijiedarbību un attīstītu savu kompetenci tehnoloģiju izmantošanā.

