



صلاحیت فرهنگی در مددکاری اجتماعی؛

ضرورتی حرفه‌ای در جوامع چندفرهنگی

عمران ساسانی سیاه‌کمری^۱، صفورا جوکار^۲، هایده مهدوی^۳

چکیده

زمینه و هدف: شایستگی فرهنگی به عنوان یک مهارت و استاندارد عملی در مددکاری اجتماعی، نقش مهمی در بهبود کیفیت خدمات اجتماعی دارد. در دنیای امروز، تنوع فرهنگی به یکی از ویژگی‌های اصلی جوامع تبدیل شده است و مددکاران اجتماعی باید مهارت‌ها و دانش لازم را برای تعامل مؤثر با گروه‌های مختلف فرهنگی کسب کنند. لذا هدف از انجام این پژوهش شناسایی استانداردها، ابعاد و سطوح شایستگی فرهنگی و ایجاد حساسیت جامعه مددکاری اجتماعی ایران نسبت به اهمیت این موضوع بوده است.

روش: این مطالعه به روش مرور اسنادی و کتابخانه‌ای انجام شده است و منابع مختلف شامل مقالات علمی، کتاب‌ها و گزارش‌های ملی و بین‌المللی مرتبط بررسی شده‌اند.

یافته‌ها: شایستگی فرهنگی شامل ده استاندارد در حوزه‌هایی شامل؛ اخلاق و ارزش‌ها، خودآگاهی، دانش بین فرهنگی، مهارت‌های بین فرهنگی، ارائه خدمات، توانمندسازی و حمایت، تنوع در نیروی انسانی سازمانی، آموزش حرفه‌ای، زبان و ارتباطات و رهبری می‌باشد. این موارد به مددکاران اجتماعی کمک می‌کنند تا خدماتی عادلانه و متناسب با نیازهای فرهنگی مراجعاتشان ارائه دهند.

نتایج: افزایش آموزش‌های تخصصی و تغییر نگرش‌های حرفه‌ای نسبت به فرهنگ‌های مختلف، می‌تواند منجر به بهبود کیفیت خدمات مددکاری اجتماعی شود. ارتقای شایستگی فرهنگی نه تنها باعث کاهش تعارضات و سوء تفاهم می‌شود، بلکه سطح رضایت گیرندگان خدمات را نیز افزایش می‌دهد. همچنین، علاوه بر سطوح فردی، در سطوح سازمانی و جامعه‌ای، ساختارها و سازمان‌های ارائه‌دهنده خدمات اجتماعی، نیاز به وجود سیاست‌های مناسب فرهنگی دیده می‌شود.

کلیدواژه‌ها: شایستگی فرهنگی، تنوع فرهنگی، خدمات اجتماعی، آموزش، فرهنگ

۱. * این مقاله حاصل بخشی از یافته‌های پایان‌نامه کارشناسی ارشد نویسنده مسئول در دانشگاه علامه طباطبائی می‌باشد. دانش آموخته کارشناسی ارشد مددکاری اجتماعی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه علامه طباطبائی، تهران، ایران. (نویسنده مسئول) emransasani@gmail.com

۲. دانش آموخته کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. safourajokar74@gmail.com

۳. دانش آموخته کارشناسی ارشد جامعه‌شناسی، دانشکده علوم اجتماعی، دانشگاه رازی، کرمانشاه، ایران. mhaydeh@yahoo.com

مقدمه و بیان مسئله

تولید علم و توجه به عرصه اندیشه بیش از آنکه در خلاء یا در عرصه نظری به وقوع پیوسته باشد، در زمینه‌های واقع‌گرایانه و عملیاتی و به هنگام مواجهه آدمی در صحنه روزمرگی‌ها و ناکامی‌ها رخ داده است (Roychoudhury, 2014). نمونه این سنخ پیشرفت‌های بشری در داستان مشهور کشف قانون جاذبه نیوتن و حتی پیش از آن در اختراع خط، توسط انسان‌های نخستین، قابل بازنمایی است. از این رو در تمام عرصه‌های علمی می‌توان به جرأت از واقعیت‌هایی بحث به میان آورد که زمینه‌ساز پیدایش رهیافت‌های نو در آن علوم شده است. تاریخ شکل‌گیری مددکاری اجتماعی نیز خود به تنهایی، گواهی دیگر بر این مسئله می‌باشد. به همین مراتب، مواجهه مددکاران اجتماعی در حوزه‌های گوناگون، ارتباط با گروه‌های هدف، مطالبه‌گری در عرصه‌های سیاسی و اجتماعی و ... همه و همه موجب توسعه دیدگاه‌های گوناگون و میان رشته‌ای در مددکاری اجتماعی شدند. تا جایی که برخی اذعان دارند که مددکاری اجتماعی یک رشته مستقل نیست، بلکه رشته‌ای میان رشته‌ای (شناور) بوده و برخی از این جهت ایرادات و اشکالاتی بر ماهیت غیرمستقل یا غیر مشخص این رشته‌ی رو به گسترش داشته‌اند (Munté-Pascual et al., 2024).

گرچه برخی دیگر ذاتاً علم نوین را معرفتی میان رشته‌ای می‌دانند و معتقدند دانش پیشرو باید چنین خصیصه‌ای داشته و از هرگونه جزم‌اندیشی پرهیز نماید (Kalinin & Lyuskin, 2019). با این حال، چنانکه گفته شد مددکاری اجتماعی در زمینه‌های مختلف ساختار متفاوتی بنا بر اقتضائاتی که وجود داشته، پیش رو داشته است. لذا استانداردهای خشک و غیرمنعطف حتی در نظریه‌های مددکاری اجتماعی جایگاهی ندارند. آنگونه که مالکوم پین^۱ نیز اظهار می‌دارد، مددکاری اجتماعی پدیده‌ای است که با اثرپذیری از توقعات مراجعان، سیاست‌های کلی موسساتی که در آن فعالیت می‌کند و دولت‌ها و ملت‌هایی که شکل یاری‌رسانی را بر ساخته می‌کنند، قابل تعریف است (Payne, 2012, as cited in Elahyari & Bakhshi Nia, 2020). بدین ترتیب اقتضائات فرهنگی و اجتماعی هر منطقه در چگونگی ارائه خدمات اجتماعی نقشی به سزا دارد. توجه به موضوعات فرهنگی جوامع و تنوع و گوناگونی فرهنگ‌ها، ارزش‌ها و جهان‌بینی‌های مراجعان در مددکاری اجتماعی امری اساسی تقلی شده است (Chen et al., 2012). در جوامع چندفرهنگی امروزی، مددکاران اجتماعی با افرادی از فرهنگ‌ها، زبان‌ها،



ارزش‌ها و باورهای متنوع مواجه هستند. این تنوع فرهنگی چالش‌ها و فرصت‌هایی را در ارائه خدمات اجتماعی ایجاد می‌کند. عدم شناخت کافی از پیشینه فرهنگی مراجعان می‌تواند به سوء تفاهم، کاهش اثربخشی خدمات و حتی تبعیض ناخواسته منجر شود. از این‌رو، شایستگی فرهنگی به عنوان یک مهارت اساسی در مددکاری اجتماعی مطرح شده است (Williams & Lee, 2024).

شایستگی فرهنگی به معنای توانایی درک، احترام و پاسخگویی مناسب به نیازهای مراجعانی با پیشینه‌های فرهنگی گوناگون است. این مفهوم نه تنها به افزایش کیفیت خدمات مددکاری اجتماعی کمک می‌کند، بلکه موجب ایجاد تعاملات مؤثرتر و عادلانه‌تر بین مددکاران و مراجعان می‌شود (Henderson et al., 2018). شایستگی فرهنگی، یک مؤلفه و ویژگی حرفه‌ای برای متصدیان خدمات اجتماعی (مدیران و مددکاران اجتماعی) است. در حالی که مفهوم ملاحظات فرهنگی معطوف به مجموعه فعالیت‌ها و بسترهایی است که همه‌ی افراد و ساختارهای درگیر در سیستم خدمات اجتماعی با آن مواجه‌اند. این بسترها و فعالیت‌ها شامل: قوانین، فرهنگ سازمانی، عوامل انسانی، منابع مادی و غیرمادی و بسیاری از مؤلفه‌هایی خواهد بود که از نظر جامعه مورد مطالعه می‌تواند، به صورت مستقیم یا غیرمستقیم در امر کاربست ملاحظات فرهنگی خللی را ایجاد کند و یا تأثیر مثبت یا منفی داشته باشد. بنابراین ممکن است، علیرغم وجود صلاحیت و شایستگی فرهنگی در هر کدام از متصدیان، مدیران یا مؤسسات خدمات اجتماعی و... دیگر بار سیستم خدمات اجتماعی با چالش‌هایی در جهت کاربست این ملاحظات روبرو گردد (ساسانی و همکاران، ۱۴۰۴).

فرهنگ به عنوان هویت مشترک گروهی از مردم بر اساس صفات، آداب و رسوم، ارزش‌ها، هنجارها و الگوهای رفتاری مشترک که به صورت اجتماعی منتقل می‌شود و در شکل‌گیری باورها، تجربیات و جهان‌بینی‌ها بسیار تأثیرگذار است، درک می‌شود. بر اساس مطالعات مردم‌شناسی و قوم‌نگاری و بر اساس دیدگاه مدرنیستی، اصطلاح فرهنگ به طور سنتی محدود به ویژگی‌های تک‌بعدی نژاد و قومیت مشترک اعضای یک گروه خاص بوده است. در حالی که بر اساس تعاریف کنونی که ریشه‌های پست مدرنیستی دارد، فرهنگ و تنوع فرهنگی شامل تجربیات ذهنی مرتبط با مکانهای اجتماعی متعددی است که افراد در آن غوطه‌ور هستند، از جمله؛ سن، جنسیت، گرایش جنسی (ناتوانی جنسی)، وضعیت اجتماعی-اقتصادی، جغرافیا و گرایش سیاسی که از راه دریچه‌ی پست مدرن معاصر، فرهنگ و تنوع فرهنگی به عنوان پدیده‌های فردی و اجتماعی ساخته شده است که همیشه در حال تکامل هستند (Azzopardi & McNeill, 2016). مفهوم شایستگی فرهنگی به عنوان یک مؤلفه‌ی نوین در شیوه‌نامه‌ها و دستورالعمل‌های منتشر شده توسط انجمن‌های ملی مددکاران اجتماعی انگلستان و فدراسیون جهانی مددکاری اجتماعی و نیز متولیان استانداردسازی خدمات اجتماعی، به کار گرفته شده است (SWRB, 2014; NASW, 2015, 2017).



شایستگی فرهنگی مجموعه‌ای از رفتارها، نگرش‌ها و خط‌مشی‌های همسویی است که در یک سیستم یا سازمان یا در میان متخصصان به توسعه تعاملات در یک چارچوب بین فرهنگی کمک می‌کنند (Azzopardi & McNeill, 2016). شایستگی فرهنگی در عرصه‌ی عمل، رویکردی است که در آن به متخصصان آموزش داده می‌شود تا در کارکردن با مراجعین متنوع، روش‌هایی را به کارگیرند که در آن خدمات فردی بر اساس نیازها و هویت خاص مشتریان به آنها ارائه شود. بگونه‌ای که مراجع در [رفع] نیازهای خودش تأثیر داشته باشد (Melendres, 2022).

یکی از ویژگی‌های مهم این تعریف، تأکید آن بر شایستگی‌ها در سطوح شخصی، سازمانی و سیستمی بوده و با ویژگی‌های فردی صرف مخالف است. شایستگی فرهنگی در بیانی شفاف و ساده به معنای توانایی تعامل مبتنی بر آگاهی از تنوعات فرهنگی دیگران و پذیرش و احترام به آنان است. به این ترتیب انتظار می‌رود، وجود شایستگی فرهنگی در ارائه‌دهندگان خدمات، مقدمه‌های اساسی برای به فعلیت درآمدن عدالت اجتماعی از سوی مددکاران اجتماعی باشد. در اسناد دیگری که در ادامه ذکر شده است، به طور صریح گفته می‌شود که مددکاران اجتماعی نه تنها مجاب به پذیرش و احترام به فرهنگ‌های مختلف جامعه هدف خود هستند، بلکه آنان ملزم به حمایت از تنوع فرهنگی و قومیتی جوامع محل فعالیت خود نیز می‌باشند. اما بینش مددکاران اجتماعی باید با آگاهی فرهنگی^۱ از جوامع توأم باشد.

در رابطه با آگاهی فرهنگی نیز که مفهومی پشتیبان از شایستگی فرهنگی است، هیأت نظارت بر فعالیت‌های مددکاران اجتماعی چین (SWRB) در سند منتشرشده‌ای با عنوان "آیین‌نامه اقدام در مددکاری اجتماعی"^۲ تأکیدی وافر بر بکارگیری این مفهوم در اقدامات مددکاران اجتماعی ارائه دهنده‌ی خدمات می‌نماید. در بند اول و دوم بخش دوم این سند چنین آمده است: مددکار اجتماعی باید "نوع قومیتی و فرهنگی"^۳ جوامعی را که به آنها خدمت می‌شود، بشناسند. مددکاران اجتماعی باید با فرهنگ مراجعان آشنا و نسبت به آن حساس باشند و از تفاوت‌های موجود در آنها از نظر قومیت، منشاء ملی، ملیت، مذهب و عرف حمایت کنند (SWRB, 2014). در همین راستا و در دفاع از این مهم، می‌توان به اسناد فراملی دیگری همچون "اعلامیه جهانی تنوع فرهنگی یونسکو"^۴ (اصول سوم و چهارم اعلامیه) و "اعلامیه حقوق اقتصادی، اجتماعی و فرهنگی"^۵ سازمان ملل متحد اشاره نمود که در آنجا نیز، تنوع فرهنگی را به عنوان عاملی توسعه‌زا و رشددهنده‌ی جوامع معرفی کرده و از حقوق فرهنگی^۶ افراد و اقلیت‌ها

1. Cultural Awareness.
2. Code of Practice in Social Work
3. Ethnic and Cultural Diversity
4. UNESCO's Universal Declaration of Cultural Diversity
5. Economic social and cultural rights (ESCR)
6. Cultural Rights



در کنار اهمیت توجه به حقوق بشر نام برده شده است (Appadurai, 2002; Gonzaga & Villatuya, 1952).

لذا ادبیات مخصوص به شایستگی فرهنگی، الزاماً منحصر به حرفه‌ی مددکاری اجتماعی نیست. بلکه کاربرد آن در رشته‌ها و شاخه‌های مختلف و توسط نهادهای ملی و بین‌المللی به عنوان یک رویکرد و یا شیوه‌های برای عمل و نه صرفاً مفهومی نظری، مورد توجه قرار گرفته است. شایستگی فرهنگی به‌طوری اثربخش به توسعه تعاملات بین افراد، نهادها و به ویژه بهبود روابط بین خدمت‌گیرندگان و ارائه‌دهندگان خدمات می‌پردازد. همان‌گونه که در تعریف شایستگی فرهنگی در بالا آمده است، شایستگی فرهنگی جنبه‌هایی سازمانی و مدیریتی نیز دارد که کمک می‌کند تا مجموعه‌ی اعضای سازمان بتوانند، در محیطی تعاملی و در فرهنگی سازمانی که حامی تفاوت‌ها است، فعالیت نمایند. ملاحظات فرهنگی در سیستم‌های خدمات اجتماعی دارای مراتبی است که از تعاملات بین فردی شروع شده و تا ساختارهای سیاسی اثرگذار بر رویه‌های جاری سازمان ادامه می‌یابد. لذا بنیان‌های نظری در این رابطه باید مشخص‌کننده‌ی اشکال استاندارد و دقیق از چپستی و چگونگی این ملاحظات باشد. به همین دلیل لازم است برای تعیین شاخص‌های قابل اعتماد به استناد از منابع معتبر صادرکننده این استانداردها پردازیم. انجمن ملی مددکاران اجتماعی (NASW) ابتدا در سال ۲۰۰۱ و سپس طی بازنگری دیگری در سال ۲۰۱۵ به خطمشی‌گذاری و استانداردسازی شایستگی فرهنگی در مددکاری اجتماعی اقدام نمود که ما در این جا با استناد به آن، شاخص‌ها، ابعاد و سطوح شایستگی فرهنگی را در نظر می‌گیریم. هدف از این مقاله بررسی اهمیت شایستگی فرهنگی در مددکاری اجتماعی، معرفی اصول و مؤلفه‌های آن و تأثیر آن بر کیفیت ارائه خدمات اجتماعی است.

روش

روش‌شناسی این مطالعه به روش مرور اسنادی و کتابخانه‌ای انجام شده است. در این راستا، منابع مختلف شامل مقالات علمی، کتب تخصصی، گزارش‌های سازمان‌های بین‌المللی و استانداردهای مرتبط با شایستگی فرهنگی در مددکاری اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. به منظور شناسایی ابعاد مختلف شایستگی فرهنگی، استانداردهای جهانی و مدل‌های نظری موجود تحلیل شده و طبقه‌بندی مجددی بر اساس ابعاد خرد، میانه و کلان ارائه شده است. برای گردآوری اطلاعات، از پایگاه‌های داده معتبر علمی، نشریات تخصصی مددکاری اجتماعی و منابع معتبر بین‌المللی استفاده شده است. سپس داده‌های به‌دست‌آمده به‌صورت مقایسه‌ای بررسی شده تا وجوه اشتراک و افتراق در تعاریف، معیارها و الزامات شایستگی فرهنگی در سطوح مختلف مشخص شود. نتایج این بررسی، مبنای تحلیل یافته‌ها و ارائه راهکارهای پیشنهادی برای ارتقای شایستگی فرهنگی در مددکاری اجتماعی قرار گرفته است. این مطالعه به روش مرور اسنادی انجام شده است. مقالات



علمی، کتاب‌ها و گزارش‌های سازمان‌های بین‌المللی مرتبط با شایستگی فرهنگی و مددکاری اجتماعی مورد بررسی قرار گرفته‌اند. در این راستا، منابع معتبر علمی برای تحلیل چالش‌ها و فرصت‌های شایستگی فرهنگی در مددکاری اجتماعی انتخاب شدند.

یافته‌ها

یافته‌های این پژوهش حاکی از آن است که شایستگی فرهنگی در مددکاری اجتماعی ابعاد و سطوح مختلفی دارد و شامل مؤلفه‌های نظری و عملی در سه سطح خرد، میانه و کلان بوده است. در سطح فردی، مددکاران اجتماعی باید خودآگاهی فرهنگی داشته و دانش و مهارت‌های بین‌فرهنگی را تقویت کنند تا بتوانند ارتباط مؤثری با مراجعان برقرار نمایند. در سطح نهادی، سازمان‌های خدمات اجتماعی باید سیاست‌هایی را اتخاذ کنند که از تنوع فرهنگی حمایت کرده و دسترسی عادلانه به خدمات را تضمین کنند. در سطح جامعه‌ای، سیاست‌گذاران باید به تأثیر سیاست‌ها و برنامه‌های اجتماعی بر گروه‌های چندفرهنگی آگاه بوده و در راستای رفع نابرابری‌های ساختاری تلاش کنند. اجرای این استانداردها مستلزم آموزش حرفه‌ای مداوم، به‌کارگیری نیروی انسانی متنوع و توسعه استراتژی‌های مناسب برای ارائه خدمات چندفرهنگی است. بر اساس جدول زیر شایستگی فرهنگی پیوندی حیاتی بین پایگاه دانش نظری و عملی است که تخصص و وجهه‌ی خبرگی مددکاری اجتماعی را تعریف می‌کند (NASW, 2015).

جدول شماره ۱- استانداردهای شایستگی فرهنگی بر حسب ابعاد و سطوح شایستگی

تفسیر و توضیحات	ابعاد نظری و سطوح عملی شایستگی فرهنگی		استانداردها	
	سطوح	ابعاد		
شایستگی فرهنگی باید مبتنی بر اخلاق و ارزش‌های حرفه‌ای بوده و مستلزم خودآگاهی، فروتنی فرهنگی ^۱ ، تعهد به درک و پذیرش فرهنگ به عنوان هسته‌ی مداخلات مؤثر باشد.	فردی	خرد	اخلاق و ارزش‌ها	استاندارد ۱
متخصص باید، ضمن پاسداشت هویت فرهنگی خود و مراجعین از قدرت جایگاه خود، هویت فرهنگی خویش و تأثیرات آن بر مراجعین و خدمات آگاه باشد.	فردی	خرد	خودآگاهی	استاندارد ۲



استاندارد ۳	دانش بین فرهنگی	خُرد میان کلان	فردی نهادی جامعه‌ای	توسعه دانش تخصصی نسبت به گروه‌های فرهنگی تحت حمایت، شیوه‌های تعامل بین آنان، نحوه کمک‌خواهی، تاریخ، سنت، سیستم‌های خانوادگی، نقش و کاربرد زبان، هنجارها و ارزش‌های فرهنگی، توجه به اشکال مراوده‌ای، شباهت و تفاوت‌های محسوس و نامحسوس میان آنها.
استاندارد ۴	مهارت‌های بین فرهنگی	خُرد میان	فردی نهادی	- گوش دادن فعال، یادگیری زبان دوم، همدلی و مداخله مبتنی بر توانایی فرهنگ‌ها؛ - توانایی ارزیابی مداخلات انجام شده و تناسب آن با زمینه‌های فرهنگی جامعه؛ - درگیر کردن جامعه فرهنگی در پژوهش‌ها و خط‌مشی‌گذاری‌ها.
استاندارد ۵	ارائه و اعطای خدمات	خُرد میان	فردی نهادی	ارائه‌ی خدمات و منابع از جانب متخصصان و نهادهای خدماتی و اطمینان از در دسترس بودن آن برای جوامع چندفرهنگی** ارجاعات فرهنگی مناسب در شبکه‌های رسمی و غیررسمی** آگاهی از تأثیر شکاف‌های خدماتی بر گروه‌های فرهنگی خاص و...
استاندارد ۶	توانمندسازی و حمایت	خُرد میان کلان	فردی نهادی جامعه‌ای	آگاهی مددکاران اجتماعی، نهادهای رفاهی و دولت‌ها، از تأثیر سیستم‌ها، سیاست‌ها، شیوه‌ها و برنامه‌های اجتماعی بر گروه‌های چندفرهنگی و در صورت لزوم حمایت از آنان و جمعیت مددجو** مشارکت مددکاران اجتماعی در توسعه و اجرای سیاست‌ها و شیوه‌هایی که از جمعیت‌های به حاشیه رانده شده و تحت ستم حمایت می‌کنند.
استاندارد ۷	نیروی انسانی متنوع	میان کلان	نهادی جامعه‌ای	دفاع و حمایت مدیران و سیاست‌گذاران سازمانهای خدمات اجتماعی از جذب، پذیرش، استخدام و ابقاء نیروهای متنوع فرهنگی در سازمان‌هایشان** وجود تنوع فرهنگی در تمام سطوح سازمانی و نه فقط در مشاغل اجرایی و خُرد
استاندارد ۸	آموزش حرفه‌ای	خرد میان	فردی نهادی	با توجه به تغییرات جمعیتی و چشم‌اندازهای آتی حرفه، گنجانیدن محتوای آموزشی مرتبط با شایستگی فرهنگی در مقاطع تحصیلی مختلف دانشگاه برای دانشجوی، برای کارکنان ضمن خدمت، برای تأثیر در رتبه بندی اعضای هیأت علمی دانشگاه‌ها و... به صورت مستمر.



استاندارد ۹	زبان و ارتباطات	خُرد میانه کلان	فردی نهادی جامعه‌ای	مددکاران اجتماعی، نهادها و دولت‌ها باید ارتباط مؤثری را با مراجعین در همه گروه‌های فرهنگی، از جمله افراد با مهارت محدود زبان رسمی یا مهارت‌های سواد پایین، افراد دارای معلولیت و ... فراهم کرده و از آنها حمایت کنند. (توجه به زبان و شیوه تعامل با یک فرد نابینا، یک گروه زبانی متفاوت، یک جامعه اقلیت دینی)
استاندارد ۱۰	رهبری	خُرد میانه	فردی نهادی	مددکاران اجتماعی باید عامل تغییر باشند به گونه‌ای که مهارت‌های رهبری را برای کار مؤثر با گروه‌های چندفرهنگی در آژانس‌ها، محیط‌های سازمانی و جوامع فراهم نمایند. *مددکاران اجتماعی همچنین باید مسئولیت ارتقای شایستگی فرهنگی در درون و فراتر از سازمان خود را عهده‌دار شده و به مقابله با ظلم ساختاری و نهادی و ایجاد و حفظ مؤسسات و جوامع متنوع و فراگیر کمک کنند.

چنانکه در جدول فوق پیداست، پیاده‌سازی صلاحیت فرهنگی و زبانی در بعد عملی در سه سطح فردی، نهادی و اجتماعی که مجزا و در عین حال مرتبط است، صورت‌پذیر است. اجرایی شدن شایستگی فرهنگی در سطح فردی و خُرد، مستلزم آن است که مددکاران اجتماعی پیشینه و هویت فرهنگی خود را بررسی کنند و در عین حال به دنبال ارتقاء دانش، مهارت‌ها و ارزش‌های لازمی باشند که می‌تواند در بهبود ارائه خدمات به افراد با تجارب فرهنگی متفاوت کمک کند.

در سطح میانه و سازمانی یا نهادی، پنج عنصر اساسی وجود دارد که در بوجود آمدن یک سیستم شایسته فرهنگی کمک میکند. این سیستم باید (۱) برای تنوع ارزش قائل باشد، (۲) ظرفیت خود-ارزیابی فرهنگی را داشته باشد، (۳) از پویاییهای ذاتی در تعامل فرهنگ‌ها آگاه باشد، (۴) دانش فرهنگی را نهادینه کند، و (۵) برنامه‌ها و خدماتی را توسعه دهد که منعکس‌کننده درکی از تنوع بین و درون فرهنگ‌ها است. این پنج عنصر باید در هر سطحی از سیستم ارائه خدمات آشکار شوند. آنها باید در نگرش‌ها، ساختارها، سیاستها و خدمات منعکس شوند (NASW, 2015). در سطح جامعه‌ای نیز، شایستگی فرهنگی در سیاست‌های اجتماعی مستلزم افزایش آگاهی دولت‌ها و برنامه‌ریزان اجتماعی از موضوعاتی نظیر این است که چگونه جمعیت‌های متنوع فرهنگی، منحصربه‌فرد بودن خود را تجربه می‌کنند و با تفاوت‌ها و شباهت‌های خود در یک زمینه اجتماعی بزرگتر تعامل دارند. همچنین تحقق شایستگی فرهنگی در سطح کلان، نیازمند دقت نشان دادن حکومت‌ها به نقاط عطف تاریخی، اجتماعی،



فرهنگی، سیاسی و جغرافیایی است که موجب ایجاد اختلال در فرآیند مشارکت اجتماعی گروه‌های به حاشیه رانده شده است.

نتایج

با توجه به تحولات فرهنگی، اجتماعی و سیاسی عصر حاضر، و همچنین افزایش پیچیدگی‌های ناشی از جهانی‌شدن و مهاجرت، مددکاری اجتماعی ناگزیر از بازنگری در مبانی و مهارت‌های حرفه‌ای خود است. در این میان، صلاحیت فرهنگی به عنوان یکی از مؤلفه‌های کلیدی در فرآیند ارائه خدمات اجتماعی، نقشی بنیادین ایفا می‌کند. این صلاحیت نه تنها ناظر بر آشنایی با فرهنگ‌ها و ارزش‌های متفاوت است، بلکه توانایی مددکار در درک، تحلیل و پاسخ‌گویی مؤثر به نیازهای متنوع فرهنگی مراجعان را دربرمی‌گیرد. یافته‌های این مطالعه نشان می‌دهد که بدون برخورداری از صلاحیت فرهنگی، مددکار اجتماعی قادر نخواهد بود درک دقیقی از زمینه‌های زندگی مراجعان خود به دست آورد و خدمات متناسب با بافت فرهنگی آنان ارائه دهد. چنین فقدان می‌تواند منجر به کاهش اثربخشی مداخلات اجتماعی، گسترش فاصله میان مددکار و مددجو، و در نهایت، بازتولید نابرابری‌ها شود. از این رو، صلاحیت فرهنگی در مددکاری اجتماعی، نه صرفاً به عنوان یک توانمندی مکمل، بلکه به عنوان بخشی جدایی‌ناپذیر از هویت حرفه‌ای مددکار اجتماعی تلقی می‌شود؛ عاملی که می‌تواند درک متقابل، اعتمادسازی، و عدالت اجتماعی را در فرآیند مددکاری تقویت کند. در شرایط اجتماعی متکثر و چند فرهنگی امروز، صلاحیت فرهنگی به ضرورتی غیرقابل چشم‌پوشی تبدیل شده است.

محدودیت‌ها: از جمله مهمترین محدودیت‌های این پژوهش کمبود منابعی بوده است که با توجه به موضوعات فرهنگی داخل کشور انجام شده باشد. معمولاً پژوهش‌های صورت گرفته استانداردهای بین‌المللی را بدون در نظر گرفتن نقاط ضعف و قوت و بررسی انتقادی در نظر گرفته‌اند که این امر می‌تواند راهگشای ورود دیگر پژوهشگران به بازشناسی و بازبینی در استانداردهای بین‌المللی باشد.

پیشنهادها: پیشنهاد می‌شود که در سطح مراکز آموزشی و دانشگاه‌ها در آموزش رویکرد شایستگی فرهنگی توجه ویژه صورت پذیرد. همچنین همکاران علاقه‌مند به حوزه‌های تالیف و ترجمه به تدوین آثار مرتبط با موضوع این پژوهش اهتمام ورزند.

تضاد منافع: نویسندگان اظهار می‌دارند که هیچ نوع تضاد منافی میان خود، افراد خارج از تیم نویسندگان و یا با سازمان‌ها وجود ندارد.



پی‌نوشت:

جدول شماره ۱- اسناد و آثار بررسی شده در پژوهش.

ردیف	نویسنده و سال انتشار	نوع منبع	موضوع اصلی	نقش استنادی در مقاله
۱	ساسانی و همکاران (۱۴۰۴)	مقاله علمی پژوهشی	ملاحظات فرهنگی در خدمات اجتماعی	تحلیل بومی از چالش‌ها و راهکارها در خدمات اجتماعی
۲	Roychoudhury (2014)	مقاله علمی	ارتباط علم با زندگی روزمره کودکان	نشان دادن اهمیت فرهنگ در آموزش و یادگیری
۳	Munté-Pascual et al. (2024)	مقاله علمی	دیدن شدن مددکاری اجتماعی در علم	تبیین جایگاه دانش مددکاری در رویکردهای علمی جدید
۴	Kalinin & Lyuskin (2019)	مقاله علمی	علم میان‌رشته‌ای و فرارشته‌ای	تأکید بر نیاز به دیدگاه بین‌رشته‌ای در مددکاری اجتماعی
۵	Payne (2012)	کتاب ترجمه شده	نظریه‌های مددکاری اجتماعی	ارجاع نظری به تبیین‌های نظری مددکاری
۶	Chen et al. (2012)	مقاله علمی	فرهنگ و حمایت اجتماعی	تحلیل تأثیر زمینه فرهنگی بر روابط حمایتی
۷	Williams & Lee (2024)	مقاله مروری	آموزش شایستگی فرهنگی در مددکاری	بررسی روش‌های آموزشی برای توسعه شایستگی فرهنگی
۸	Henderson et al. (2018)	مقاله علمی	شایستگی فرهنگی در سلامت جامعه	مفاهیم کلیدی در تحلیل شایستگی فرهنگی
۹	Azzopardi & McNeill (2016)	مقاله علمی	رویکرد انتقادی به تفاوت فرهنگی	گذار از شایستگی به آگاهی فرهنگی در مددکاری
۱۰	SWRB (2014)	سند حرفه‌ای	استانداردهای حرفه‌ای ثبت مددکار	استناد به الزامات نهادی و حرفه‌ای
۱۱	NASW (2015)	سند سازمانی	شاخص‌های شایستگی فرهنگی در مددکاری	مستند رسمی برای ارزیابی عملکرد مددکاران
۱۲	NASW (2017)	سند سازمانی	بازبینی کد اخلاقی سازمانی	استناد به ارزش‌های اخلاقی جدید مددکاری
۱۳	Melendres (2022)	مقاله علمی	چالش‌های مددکاران تازه‌کار با فرهنگ	تبیین چالش‌های واقعی در میدان عمل
۱۴	Appadurai & Winkin (2002)	اعلامیه بین‌المللی	تنوع فرهنگی و حقوق فرهنگی	ارجاع به اصول جهانی در تنوع فرهنگی
۱۵	Gonzaga & Vil-latuya (1952)	مقاله حقوقی	حقوق اقتصادی - اجتماعی در اعلامیه جهانی	استناد به حقوق بشر و چارچوب‌های بین‌المللی



منابع

ساسانی, عمران, قرائت خیابان, مرضیه و عادلین راسی, حمیده. (۱۴۰۴). چالش‌ها و راهکارهای کاربرست ملاحظات فرهنگی در ارائه خدمات اجتماعی. جامعه‌پژوهی فرهنگی. doi: 10.30465/scs.2025.51757.3002

1. Roychoudhury, A. (2014). Connecting science to everyday experiences in preschool settings. *Cultural Studies of Science Education*, 9, 305–315. <https://doi.org/10.1007/S11422-012-9446-7>
2. Munté-Pascual, A., Matulič-Domandžič, M. V., López de Aguilera, A., Aiello, E., Elboj, C., Valero, D., & Melgar, P. (2024). Asserting the visibility of social work in science. *Frontiers in Sociology*, 9, 1411781. <https://doi.org/10.3389/fsoc.2024.1411781>
3. Kalinin, E., & Lyuskin, M. (2019). Interdisciplinary and transdisciplinary space of modern science. *Humanities Bulletin of BMSTU*. <https://doi.org/10.18698/2306-8477-2019-5-626>
4. Payne, M. (2012). *Modern Social Work Theory* (T. Elhiyari & A. Bakhshi Nia, Trans.) Tehran: Danjeh Publishing. [Persian]
5. Chen, J., Kim, H., Mojaverian, T., & Morling, B. (2012). Culture and social support provision. *Personality and Social Psychology Bulletin*, 38(1), 3–13. <https://doi.org/10.1177/0146167211427309>
6. Williams, J. M., & Lee, E. (2024). A systematic review of cultural competence educational techniques in social work education. *International Social Work*. <https://doi.org/10.1177/00208728241269769>
7. Henderson, S., Horne, M., Hills, R., & Kendall, E. (2018). Cultural competence in healthcare in the community: A concept analysis. *Health & Social Care in the Community*, 26, 590–603. <https://doi.org/10.1111/hsc.12556>
8. 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*. <https://doi.org/10.1080/15313204.2016.1206494>
9. Social Workers Registration Board (SWRB). (2014). Principles, criteria, and standards for recognizing qualifications in social work for registration of registered social workers. Available online at: <https://www.swrb.org.hk/en/index.asp>
10. National Association of Social Workers (NASW). (2015). Standards and indicators for cultural competence in social work practice.
11. National Association of Social Workers (NASW). (2017). Revisions to the Code of Ethics. Available online at: <https://www.socialworkers.org/About/Ethics/Code-of-Ethics/Code-of-Ethics-English>
12. Melendres, M. (2022). Cultural competence in social work practice: Exploring the challenges of newly employed social work professionals. *Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work*, 31(2), 108–120.
13. Appadurai, A., & Winkin, Y. (2002). UNESCO Universal Declaration on Cultural Diversity. Paris: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation.



14. Gonzaga, M. P., & Villatuya, E. O. (1952). Social and economic rights in the Universal Declaration of Human Rights. *Philippine Law Journal*, 27, 92. <https://heinonline.org/HOL/LandingPage?handle=hein.journals/philplj27&div=11&id=&page=>
15. Cultural Competence in Social Work: A Professional Necessity in Multicultural Societies¹
16. Emran Sasani², Safoura Jokar³, Hayade Mahdavi⁴
17. Abstract
18. Introduction: Cultural competence, as a practical skill and standard in social work, plays an important role in improving the quality of social services. In today's world, cultural diversity has become one of the main characteristics of societies, and social workers must acquire the necessary skills and knowledge to interact effectively with different cultural groups. Therefore, the purpose of this research was to identify the standards, dimensions, and levels of cultural competence and to sensitize the Iranian social work community to the importance of this issue.
19. Method: This study was conducted using a document and library review method, and various sources including scientific articles, books, and relevant national and international reports were reviewed.
20. Findings: Cultural competence includes ten standards in areas including; Ethics and values, self-awareness, intercultural knowledge, intercultural skills, service delivery, empowerment and support, diversity in organizational human resources, professional training, language and communication, and leadership. These help social workers to provide fair services that are appropriate to the cultural needs of their clients.
21. Conclusion: Increasing specialized training and changing professional attitudes towards different cultures can lead to improving the quality of social work services. Promoting cultural competence not only reduces conflicts and misunderstandings, but also increases the level of satisfaction of service recipients. Also, in addition to individual levels, at organizational and community levels, structures and organizations providing social services, there is a need for appropriate cultural policies.
22. Keywords: Cultural competence, cultural diversity, social services, education, culture.

1. * This article is a partial result of the findings of the corresponding author's master's thesis at Allameh Tabatabaee University.

2. Master of Social Work, Faculty of Social Sciences, Allameh Tabatabaee University, Tehran, Iran. (Corresponding author) emransasani@gmail.com

3. Master of Sociology, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran. safoura-jokar74@gmail.com

4. Master of Sociology, Faculty of Social Sciences, Razi University, Kermanshah, Iran. mhaydeh@yahoo.com

