

7. [citat 18.03.2022]. Disponibil https://www.ipn.md/public/index.php/ro/anatol-taranu-in-republica-moldova-nu-exista-identitate-nationala-8004_1083939.html
8. [citat 18.03.2022]. Disponibil https://www.ipn.md/ro/politica-de-stat-si-identitatea-nationala-in-republica-moldova-7978_1088721.html
9. [citat 18.03.2022]. Disponibil https://www.ipn.md/public/index.php/ro/igor-botan-independententa-republicii-moldova-este-circumstantiala-8004_1083936.html
10. [citat 18.03.2022]. Disponibil https://www.ipn.md/public/index.php/ro/pavel-borsevschi-cultura-politica-in-republica-moldova-nu-este-8004_1083938.html
11. [citat 20.03.2022]. Disponibil <https://radiochisinau.md/octavian-tacu--minoritatile-etnice--folosite-impotriva-independentei-si-aspiratiilor-europene---35384.html>
12. [citat 20.03.2022]. Disponibil https://www.ipn.md/public/index.php/ro/igor-botan-independententa-republicii-moldova-este-circumstantiala-8004_1083936.html
13. [citat 21.03.2022]. Disponibil https://hmn.wiki/ro/National_identity
14. [citat 21.03.2022]. Disponibil <http://m.tvrmoldova.md/social/republica-moldova-este-statul-cu-cea-mai-mare-depopulare-de-pe-continentul-european/>

IMPORTANȚA ABILITĂȚII DE COMUNICARE INTERCULTURALĂ ÎN VEDEREA INTEGRĂRII REFUGIAȚILOR

THE IMPORTANCE OF INTERCULTURAL COMMUNICATION SKILLS FOR REFUGEE INTEGRATION

*Emilia Laposina, dr., conf. univ.,
UPS „Ion Creangă” din Chișinău,
Olesea Frunze, dr., conf. univ.,
UPS „Ion Creangă” din Chișinău*

*Emilia Laposina, PhD, associate professor,
"Ion Creanga" SPU, Chisinau
ORCID: 0000-0002-6533-1471
Olesea Frunze, PhD, associate professor,
"Ion Creanga" SPU, Chisinau
ORCID: 0000-0002-0870-485X*

CZU: 316.77:008

CZU: 37.013.4/43

DOI: 10.46728/c.v1.25-03-2022.p201-207

Abstract

Because refugees come from different regions with their own cultural, religious, linguistic practices, the new social culture of the host country may conflict with their home culture, causing tensions between those communities and language barriers between individuals or groups, which raises the issue of intercultural communication. mainly in front of social assistance professionals. In order to have a smooth communication - without obstacles - a common language is needed. But "language" does not just mean vocabulary, it also implies specific rules for organizing speech, as well as a certain meaning assigned to words.

Key-words: skills, culture, intercultural communication, relationships, adaptation, integration

Introducere

Protecția socială trebuie să constituie elementul fundamental al politicilor sociale a statului, mecanismul principal de intervenție pentru a preveni, limita sau înlătura efectele

negative ale „riscurilor sociale“, având ca obiectiv major crearea unei societăți prospere și înalt incluzive pentru toți cetățenii ei. Cele menționate se referă preponderent la cei care, din motive subiective sau obiective, se află în poziții marginale, de ex. refugiații. Potrivit ultimelor date, de la începutul războiului din Ucraina, peste 450 de mii de refugiați au intrat pe teritoriul Republicii Moldova și peste 96 mii de ucraineni continuă să se afle în Republica Moldova.

Refugiații sunt cei care fug de conflicte armate sau de persecuție etc. Faptul de a se refugia presupune timp petrecut ca refugiat într-un anumit loc de adăpostire în caz de pericol. Circumstanțele dramatice i-au determinat pe cetățeni să-și părăsească țara de origine și să solicite protecția altui stat, fapt ce le-au lăsat multor o amprentă profundă.

Experiențele prin care trec persoanele în perioadele de conflict armat le pot împiedica capacitatea de a adapta și integra în mediul social dintr-o serie de factori precum: stima de sine scăzută, respingerea de către cetățenii țării-gazdă, comportamentul antisocial, percepțiile negative asupra capacității lor adaptare și lipsa de sprijin din partea sistemului de protecție socială. Deoarece refugiații provin din diferite regiuni cu propriile practici culturale, religioase, lingvistice și la domiciliu, noua cultură socială a țării-gazdă poate intra în conflict cu cultura de acasă, provocând tensiuni între comunitățile respective, pot întâlni experiențe negative cu educația și bariere lingvistice dintre cetățenii țării gazdă, motiv fiind trăsăturile culturale diferite fapt ce generează o problemă a comunicării interculturale iar aceasta fiind de fapt o reală provocare pentru profesioniștii din domeniul asistenței sociale. Cea mai dificilă etapă în integrarea locală a refugiaților o reprezintă depășirea stresului psihologic. Refugiații sunt protejați de dreptul internațional, în special de Convenția privind statutul refugiaților din 1951. Moldova a semnat Convenția Națiunilor Unite privind statutul refugiaților, prin care s-a angajat să le ofere toată asistența necesară.

Importanța formării abilităților de comunicare interculturală

Pentru integrarea eficientă în orice societate este important să comunici cu cei din jur. Interviuurile realizate cu asistenții sociali și studenți-voluntarii implicați în activități de protecție și asistență a refugiaților din Ucraina au provocat o rezonanță în rândurile comunității profesionale din domeniul social și au servit drept bază pentru studiul realizat. În asemenea circumstanțe asistenții sociali au aplicat competențele sale de comunicare cu persoane care își au originea în culturi diferite, cunoștințe, metode de acțiune profesionale dezvoltate, empatie și atitudini pozitive în rezolvarea unor situații de interacțiune interculturală.

Alvino E. Fantini definește competență interculturală drept „un ansamblu de cunoștințe, abilități, aptitudini și comportamente, care îmbinate eficient generează persoanei reziliență în soluționarea unor situații de conflict intercultural. Competența interculturală se conturează în activitatea specialiștilor în domeniul protecției sociale prin identificarea unor căi pertinente la problemele apărute în contextele interculturale”. [8, pag.75; 14, apud. 11].

Un asistent social ce dă dovadă de competență interculturală este o persoană cu empatie, flexibil, deschis, poate să fie participativ și autentic, capabil să rezolve situații-problemă având drept punct de pornire informarea preventivă asupra mai multor detalii legate de cultură beneficiarului [3, pag.14].

Studiile realizate de autorul Pintilie Ramona Elena [11, pag.86] atrag atenția la faptul că formarea competențelor interculturale presupune parcurgerea următoarelor 2 nivele de orientare și de interacțiune. *Nivel de orientare* cuprinde:

La prima etapă se acumulează prima experiență și atitudini care vor determina reacțiile și acțiunile ulterioare:

- respect (prețuirea culturii altora);
- deschiderea (rețineră în judecată);
- curiozitate și descoperire (tolerarea ambiguității).

La a doua etapă - cunoașterea și înțelegerea a ceea ce ține de diferențele interculturale (cunoștința culturală, cunoaștere detaliată a culturii, conștiința sociolingvistică. Abilități: a asculta, observa și interpreta, a analiza, evalua și relaționa.

La nivelul de interacțiune se va ajunge *la etapa treia - rezultate*: care pot fi de două tipuri unul intern și unul extern. *Rezultatul extern* – comunicarea eficientă și adecvată și comportament adecvat în situații interculturale. *Rezultatul intern* – cadrul informat de schimbările de referință (adaptare, flexibilitate, punct de vedere etno relativ, empatic). Schematic formarea competențelor interculturale este prezentat în Fig.1.

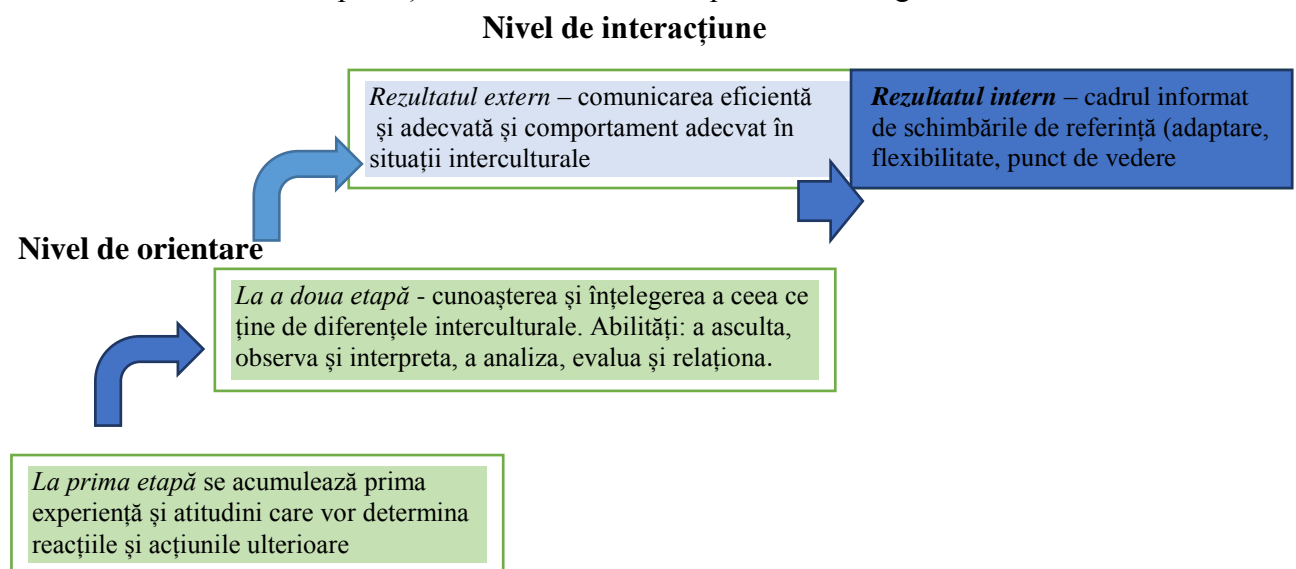


Fig.1. Modelul procesului de formare a competențelor interculturale (Deardorff, 2006, 2009). Sursa: Pintilie Ramona Elena (2014) [11, pag.86]

Totodată, este important să atragem atenția la anumite **bariere interculturale**, care sunt impedimente pentru crearea unei relații de sprijin de către asistenții sociali.

Cele mai frecvente bariere interculturale sunt: limba, judecățile de valoare, gândirea stereotipică, etnocentrismul, opinii preconcepute, discriminarea, șocul intercultural și barierele apărute din cauza particularităților de personalitate [11, pag. 84]. Nefiind depășite la timp, aceste bariere pot conduce la închiderea față de ceilalți și creșterea riscului apariției situațiilor de tensiune și conflict, motiv care ne-a determinat pentru studierea problemei abordate.

Inițial considerăm important de a preciza **tipuri de competențe interculturale** necesare atât asistenților sociali cât și specialiștilor din diverse arii care vor lucra cu refugiații.

În prezent există numeroase clasificări, primă clasificare este însă realizată în anul 1984 de către doi autori Spitzberg și Cupach [17, apud 11] și a scos în evidență următoarele tipuri de competențe:

- *fundamentale*, abilitățile fiecărei persoane de cunoaștere și prelucrare a informației pentru a se integra la contexte sociale noi cu scop de atingere a obiectivelor organizaționale;

- *sociale*, abilități precum empatia, persuasiunea și flexibilitatea, lucru în grup, luarea de decizii, preocuparea și acceptarea diversității discrepantelor dintre culturi diferite și încurajarea acestora în vederea integrării sociale;
- *de interacțiune interpersonală*, abilități individuale care permit interacționarea reușită cu persoane refugiate într-un mediu nou creat;
- *lingvistice*, abilitățile de utilizare a unei limbi corect din punct de vedere gramatical;
- *de comunicare*, cuprind competențele lingvistice și abilități de stabilire a relațiilor interpersonale.
- *de interrelaționare* [17].

Competența și abilitățile de comunicare interculturale se dobândesc prin învățare și experiență, fiind factori foarte importanți în obținerea de performanțe în domeniul social. Asistenții sociali de astăzi trebuie să facă față unor noi provocări prin adaptarea la noile condiții sociale, iar practicile de comunicare și cunoașterea altor culturi sunt cerințe de bază în formarea sa profesională.

E de menționat că scopurile comunicării sunt următoarele:

- să fim percepuți (văzuți, auziți, citiți);
- să fim comprehensibili (mesajul nostru să fie înțeles exact);
- să fim acceptați (mesajul nostru să nu fie criticat);
- să provocăm un feed-back (o schimbare de percepție, a modului de gândire, de interpretare, de atitudine sau de comportament). [4, pag.77-78].

Abordarea culturală a comunicării este orientată spre semiotică: [7, pag.79].

- analiza semnelor și al felului în care acestea se desfășoară;
- realizează și modificări de înțelesuri, fiind marcată de rolul mesajului într-o cultură și de rolul diferențelor culturale.
- accentul este pus cu precădere pe producerea și schimbul de înțelesuri determinate cultural;
- emițătorul pierde în importanță;
- negocierea sensului comunicării se realizează atunci când receptorul decodifică mesajul reieșind din propriului model cultural [7, pag.80].

Elementele componente ale culturii fac dificilă comunicarea. Cultura ca fenomen social este complexă, ce putem vedea din prima este limba, arhitectura, etc., iar partea greu de identificat se referă la normele sociale, valorile, concepțiile despre timp și spațiu, concepția despre sine, etc. [7, pag.82].

Yoshikawa (1987) susține că comunicarea interculturală poate fi de patru tipuri (etnocentric, controlat, dialectic, dialogat) dintre cele indicate, ce presupun interacțiunea reciprocă și interpătrunderea diversă a culturilor, se referă la ultimul tip de comunicare, cel dialogat, care se constată a fi cel mai eficient mod prin care să înțelegem, apreciem și să respectăm diversitatea. În cadrul modelului de comunicare dialogat diferite culturi interacționează, păstrând caracteristici distincte, comunică și interrelaționează activ, dar fiecare cultură își păstrează independența și integritatea. [7, pag.83].

Michael Hinner (1998) definește comunicarea interculturală drept aceea abilitate a comunicării verbale și nonverbale cu persoanele din diverse culturi astfel încât *toți indivizii participanți la comunicare să codifice și să decodifice mesajele comunicate și să evite pe cât posibil interpretările și evaluările eronate*. A înțelege un mesaj cultural, diferit de cel propriu,

cere ca noi înșine să posedăm o anumită competență de a stabili relații și a comunica social, în funcție de care să identificăm și să recodificăm, astfel încât informația „din cultură străină” să fie percepută dintr-un anumit mediu, să aibă un sens unic pentru toți participanții la procesul de comunicare. [9, pag.34].

Conceptul de comunicare interculturală a fost utilizat prima dată de Edward Hall (1959) în monografia sa „Silent Language”, unde analizează aspecte legate de importanța comportamentului nonverbal în comunicare, definind comunicarea nonverbală ca acea comunicare unde orice stimul în afară de cel verbal transmite sens.

Constantin Cucuș [3, p.136] în cercetările sale, definește comunicarea interculturală drept „schimb sau tranzacție valorică însoțit de înțelegerea semnificațiilor adiacente, între persoane sau grupuri care fac parte din culturi diferite. Modificările se pot realiza la nivel ideatic, verbal, nonverbal, comportamental, fizic, obiectual, organizațional.” [10, pag.95-96].

Abordarea situațională prezintă procesul de comunicare drept proces de vorbire ce include intonația, gesturi, comportament și atitudine, proces de transmitere a gândurilor și atitudinilor. [9, p.77].

Cu referire la comunicarea asistențială într-un context intercultural, asistentul social este cel care stabilește o relație de sprijin pe baza comunicării și trebuie să conștientizeze procesele care pot duce la discrepanțe sau chiar la tensiuni atât pentru beneficiar cât și pentru specialiștii în sfera socială. Una din prioritățile formării competențelor profesionale ale asistentului social la momentul actual este aceea de dezvoltare a abilităților de comunicare interculturală.

Codul deontologic cât și cel moral al asistentului social format în „a treia cultură” are drept fundament atribuțiile profesionale ce se referă la diversitate și universalitate a condițiilor de viață umană și depășesc limitele culturii natale.

Pentru a avea loc o comunicare eficientă – fără dificultăți – ce cere un limbaj comun. Dar „limbaj” nu înseamnă doar vocabular, el mai presupune norme specifice de organizare a discursului, precum și un anumit sens atribuit cuvintelor.

Când limbajele diferă, pot apărea următoarele efecte:

- *în aspect semantic* avem un „dialog al celor care nu se aud” – ceea ce înseamnă că fiecare interlocutor înțelege cum poate, adică nu „aude” apare în final disonanța cognitivă;
- *în aspect psihologic* apare disconfortul de natură psihologică;
- *în aspect pragmatic* avem o cooperare dificilă, neplăcută, tensiune și conflict. [16, apud. 7, p.95].

Rezumând cele menționate, putem concluziona că lipsa unei competente lingvistice poate îngreuna procesul de activitate a asistentului social cu refugiații.

Fred L. Casmir folosește prima dată termenul de „a treia cultură” și definește trei niveluri de analiză ale comunicării:

- comunicare personală /individuală,
- comunicare organizațională,
- comunicare mediatică.

Pintilii R. prezintă comunicarea individuală drept comunicare în care individul capătă abilitatea de a absorbi diversitatea și a prelua particularitățile dintre culturi. Individul face posibil fluxul de comunicare interculturală, fiind un mediator al mesajelor expediate și un interpret al celor recepționate. În viziunea noastră anume acest rol al asistentului social este cel

mai reușit, fiind caracterizat prin *deschidere cognitivă, acceptare culturală, preocupare față de alții, empatie și sprijin social* [11, pag.84]. Aceste atribute individuale sunt, totodată, *premise* ale comunicării interculturale eficiente și *factori stimulatori* pentru relaționare socială și schimburile transculturale.

„A treia cultură” este acea cultură care înglobează diferite culturi într-o viziune sintetică, prin componentele comune acelor două culturi distinse. În condițiile prestațiilor sociale la „a treia cultură” se ajunge în situația când indivizii din diferite medii culturale asistentul social și beneficiarul sunt constrânși să contribuie la realizarea unor sarcini asupra cărora au căzut de acord că trebuie realizate. Caracteristicile celei de „a treia culturi” sunt [11] :

- *modernizarea* – capacitatea de a lansa noi elemente pe care ulterior le utilizează;
- *acceptarea provocărilor* - răspunderea la noile solicitări, care îi obligă pe asistenții sociali la relaționare interculturală);
- *expansivitatea* – extinderea experienței de interacțiune, includerea noi situații de comunicare individuală, organizațională, instituțională, mediatică;
- *orientare spre viitor* - determinarea atitudinii anticipative raportate la diferite situații de comunicare interculturală. [11, pag.84].

Alături de dificultățile în comunicare deja prezentate mai pot fi întâlnite în cadrul comunicării și alte impedimente individuale, grupate de cercetătorul B. Rime în felul următor:

- *cognitive*, determinate de specificul percepțiilor, reprezentărilor, limbajului, gândirii etc.
- *afectiv-motivaționale și de personalitate*, determinate de formarea educativă, trăsăturile de personalitate și specificul cultural al mediului de proveniență etc.;
- *psihosociale*, determinate de valorile, stereotipurile, prejudecățile individuale sau de grup, deschidere spre învățare și dezvoltare etc.

În concluzie menționăm, că comunicarea interculturală pornește de la sintagma că „lumea este așa cum o percep eu.” Diferențele de cultură și limbaj pot deveni o barieră în interacțiune, dar totodată pot fi depășite prin acceptarea diversității, modulului de gândire, credințelor, tradițiilor și prin proiectarea unei strategii de comunicare interculturală, ce ne mobilizează spre dezvoltarea abilităților:

- de acceptare și respectare a diversității;
- de formare a competențelor de interacțiune cu altă persoană;
- de abordare atentă și empatică a persoanelor cu care comunicăm;
- de adaptare la situații noi.

Interculturalitatea aduce cu sine o nouă tendință a procesului de comunicare, ce relevă o pornire de la comunicarea interpersonală și socială spre comunicarea interculturală. Plugaru L. în ultimele sale cercetări scoate în evidență faptul că comunicarea interculturală este capacitatea de deschidere la diversitate, la negocierea semnificațiilor culturale, la dezvoltarea atitudinilor tolerante și respectarea sistemelor de valori. Se cere o modificare de paradigmă în care Noi și Voi suntem complementari și prieteni, și respectăm integral principiul „toți diferiți, toți egali” [7, pag.87].

BIBLIOGRAFIE

1. ABRIC, J.C., Psihologia comunicării, Iași, Ed. Polirom, 2001.
2. AFANAS A. Perspectiva interculturală asupra educației, In: Univers Pedagogic, nr.2, 2010.

3. CUCOȘ C. Dimensiuni interculturale și culturale. Iași: Editura Polirom, 2000.
4. BORȚUN, D., *Comunicare și relații publice (Curs). Studii aprofundate.* P.77-78
5. DUHLICHER O., DANDARA O. Competența de educație interculturală, dimensiune a comportamentului profesional al profesorului. In: Didactica Pro, nr. 2 (48). Chișinău, 2008.
6. GEORGIU Gr. Filosofia culturii, cultură și comunicare. București, 2013.
7. Educație interculturală / Liviu PLUGARU, Mariela PAVALACHE-ILIE - Sibiu: Psihimedia, Brașov - 2007 2007 pag. 79. ISBN 978-973-1753-22-5
8. MARA Daniel, *Dimensiunile interculturale ale educației*, Editura Polirom, Iași, 2001, p.75
9. MUCCHIELLI, A., *Arta de a influența*, Iași, Ed. Polirom, 2002, p.34.
10. PANAINTE Lidia GUȚUL-GORDIENCO Irina. Rolul comunicării interculturale în pregătirea specialiștilor economiști în contextul integrării europene pag.95-96
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/95-98_0.pdf
11. PINTILII Ramona Elena. Formarea competențelor interculturale, Universitatea ”Alexandru Ioan Cuza” din Iași, Facultatea de Economie și Administrarea Afacerilor. ECOSTUDENT - Revistă de cercetare științifică a studenților economiști, Nr. 3/2014, Editura „ACADEMICA BRÂNCUȘI” Târgu Jiu, pag.86. ISSN 2343 –7936, ISSN-L 2343 –7936
ramona_pintilii@yahoo.com
12. SCLIFOS L. Conștientizarea existenței stereotipurilor culturale – teme pentru actualizarea abordărilor educației interculturale în R.Moldova. In: Didactica Pro, nr. 9, 2007.
13. VASILACHI Octavian comunicarea și medierea interculturală. Conferință Științifică Națională. Cercetarea în Științe ale educației și în Psihologie: provocări, perspective. Pag 137-145
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/137-145_8.pdf
14. ALVINO E. FANTINI, "Explorarea competențelor interculturale: O propunere Constructivă ",. Scoala de Formare Internațională, Brattleboro-Vermont/USA și (2) Centrul de CICB de competențe interculturale// Kloten Elveția Myron W. Lustig, Jolene Koester, "Competența interculturală: Comunicarea interpersonală între diferitele culturi ", Ediția a IV-a, 2003
15. MUCCHIELLI, A., Les situation de communication, p.94, Eyrolles, Paris, în Mucchielli, A., *Arta de a influența*, Iași, Ed. Polirom, 2002, p.197. pag.77
16. STANTON, N., Comunicarea, Societatea Știința & Tehnica S.A., 1995, în Borțun, D., *Comunicare și relații publice (Curs). Studii aprofundate.* Apud. Educație, pag. 95.
17. SPITZBERG, B. H., CUPACH, W. R. Interpersonal Communication Competence, Sage, Beverly Hill CA, 1984.