

COMPETENȚELE ȘI COMUNICAREA INTERCULTURALĂ ÎN ASISTENȚA PSIHOLOGICĂ A REFUGIAȚILOR

Lilia NACAI, asist. univ.,
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți,
Republica Moldova

***Abstract:** The article reflects theoretical-applicative approaches regarding skills and intercultural communication in the psychological assistance of refugees. The author highlights the significance of the stages of the "refuge experience" in view of the development of the intervention plan in accordance with the client's needs. The main points from which the psychologist should start and take into account in his intervention are of interest, such as the objectives, the components in the psychosocial assistance of the refugee. An important standard in the psychosocial assistance of the refugee is interculturality, intercultural competence and awareness of the barriers encountered in intercultural communication.*

***Keywords:** competență interculturală, comunicare interculturală, refugiați, asistență psihosocială.*

În prezent, există la nivel internațional tendința de a aborda asistența refugiaților, în general, și asistența psihosocială, în special, din perspectiva faptului că refugiații trebuie să facă față, uneori pe perioade ce durează ani de zile, unor evenimente care sunt evident traumatice,

fizic și/sau psihic. Experiența refugiatului, a dezrădăcinării sociale este caracterizată de fragmentarea sau chiar distrugerea unei multitudini de structuri socioculturale care, în mod obișnuit susțin identitatea unei persoane – separarea de familie, de prieteni și vecini, pierderea casei și a locului de muncă etc. Descrierea „experienței refugiatului” din perspectivă teoretică, dar și din cea practică oferă o imagine completă a provocărilor sociale și psihologice cărora refugiații trebuie să le facă față – de cele mai multe ori pe o durată de ani de zile, toate situațiile de viață ale refugiaților sunt nefamiliare și, adesea caracterizate de agresiuni fizice și psihice externe. În acest sens, este semnificativă pentru specialiștii cunoașterea etapelor „experienței refugiatului” în vederea elaborării planului de intervenție în corespundere cu necesitățile acestuia:

Etapă *anterioară refugiatului* - perioadă marcată de tulburări sociale, război, nesiguranță, anxietate.

Părăsirea țării de origine: dificultățile călătoriei din țara de origine în țara de azil, marcată de incertitudine, anxietate.

Procedura de determinare a statutului de refugiat: interviuri cu autoritățile, incertitudine, reședință temporară, de cele mai multe ori colectivități artificial formate (centre de cazare) în care menținerea stilului de viață este dificilă; dependența de asistența umanitară.

Integrarea în țara de azil: bariere lingvistice, norme și valori adesea foarte diferite față de cele din țara de origine; anticiparea eșecului de integrare – eșecul integrării ar determina lipsa surselor de venit.[5; p.633]

Din punct de vedere psihologic, refugiatul este o persoană suspendată între două lumi. Pe de o parte, țara de origine, unde știe că s-ar putea să nu se mai întoarcă niciodată, dar căreia îi aparține cu întreaga sa structură psihică, iar pe de altă parte țara de azil, unde efortul de adaptare și integrare îl pune în fața unui dureros proces de reevaluare de sine și a propriei vieți, dar și de construire a unei noi identități. De aceea, orice intervenție psihologică în asistarea refugiatului trebuie să țină seama de particularitățile psihologice ale situației sale, rămânând în același timp circumscrisă celor două obiective majore ale asistenței psihologice:

- 1) asistarea în procesul complex de adaptare și integrare;
- 2) atenuarea efectelor psihotraumei și redarea încrederii și respectului de sine.

Principalele puncte de la care ar trebui să pornească și să țină seama psihologul în intervenția sa, derivă din însăși situația de refugiat:

- 1) traumele suferite de-a lungul etapelor de refugiu;
- 2) tipare specifice de gândire și simțire: de dezrădăcinare, sentimentul de înstrăinare, de inferioritate, singurătate, dor, vină, rușine, regret, degradarea valorilor, suspiciune;
- 3) cultura. [4]

Realizarea obiectivelor majore ale asistenței psihologice ale refugiaților poate fi asigurată prin acțiuni orientate spre:

- Valorificarea simultană a resurselor personale ale refugiatului și a resurselor existente în sistemul național în țara de azil;
- Identificarea de soluții viabile și eficiente pentru depășirea situațiilor de dificultate temporară în care se află sau a situațiilor problematice cu care se confruntă.

În asistența psihosocială a refugiaților putem identifica următoarele componente cheie:

- Componenta informativă. Specialiștii implicați în asistența psihosocială a refugiaților de cele mai multe ori sunt unica sursă de informație a refugiatului în ceea ce privește rețeaua de instituții care acordă asistență și protecție.
- Componenta suportivă. Presupune crearea cadrului necesar schimbărilor stilului de viață în vederea integrării și depășirea situațiilor de criză „obișnuite” (adolescența, pubertatea, boala). Demersul suportiv/psihologic depinde de sistemul teoretic la care psihologul a aderat (rațional-emoțional, gestaltist etc.). Psihologul antrenează în acest sens competențele specifice.
- Componenta formativă. Este important să subliniem faptul, că rolul specialiștilor în asistența psihosocială a refugiaților nu este acela de a rezolva problemele acestora, ci de a le forma abilități necesare rezolvării problemelor

Un standard important în asistența psihosocială a refugiatului este interculturalitatea, ce constă într-o revizuire a conceptului de cultură perceput exclusiv în artă, ca un mecanism care are drept funcții majore creația, diseminarea, conservarea și educarea în spiritul artei. Astfel definit, conceptul aproape că omite participarea omului obișnuit la actul cultural și, de aceea, în prezent, cultura tinde să fie abordată dintr-o perspectivă mult mai generoasă – pornind de la premiza că transpare în viața de zicu zi, cultura este considerată a cuprinde stilul de viață, modul de a percepe lumea, miturile, idalurile și aspirațiile fiecărei persoane. Din acest punct de vedere, în cazul refugiaților, devine esențială includerea criteriului interculturalității în asistența psihosocială din cel puțin următoarele perspective:

1. Respectarea identității culturale a refugiaților vizează:
 - Atitudinea specialiștilor implicați în asistența psihologică: respectarea codului de conduită, utilizarea tehnicilor și metodelor de comunicare interculturală, atât în plan verbal (evitarea unui limbaj sofisticat, parafrază și rezumare), cât și nonverbal (reflectarea interesului și empatiei). Evitarea interpretării comportamentului/atitudinilor refugiatului prin „lentilele” propriei culturi ste deosebit de importantă
2. Orientarea culturală a refugiaților se realizează prin măsuri de educație formală, cum ar fi învățarea limbii vorbite în țara-gazdă, dar și informări referitoare la alte aspecte socioculturale, cum ar fi practicile tradiționale ale majorității sau grupurilor minoritare din țara de azil.
3. Promovarea interculturalității prin sensibilizarea opiniei publice este activitatea complementară celei menționate anterior și se realizează prin organizarea de „dialoguri” interculturale directe, de evenimente la care sa participe atât refugiații, cât și cetățenii din țara-gazdă, de campanii informative sau colaborând cu mass-media în vederea promovării culturii comunității de refugiați.
4. Comunicare între cultura/culturile refugiaților și cultura majorității sau alte culturi ale minorităților din țara-gazdă, educația în spiritul interculturalității atât în învățământul formal, cât și în cel nonformal. [5; p.636]

Competența interculturală este abilitatea de a comunica eficient și adecvat cu reprezentanții altor culturi. În general, competența interculturală presupune:

- adaptarea la diferențele culturale, prin sporirea sensibilității interculturale;
- valorificarea perspicivelor multiple;
- abilitatea de a se comporta adecvat într-un context cultural străin.

Competența interculturală se referă la interacțiunea dintre indivizi, nu sisteme, cum ar fi culturile corporative sau naționale. Totuși, fiecare contact interpersonal are loc într-un cadru definit de predispozițiile și normele prezente în sistemul dat. Pentru a interacționa adecvat cu persoane care fac parte din sisteme diferite de al nostru, este necesar să le cunoaștem și să le înțelegem particularitățile. Din această cauză, nu putem separa competența interculturală de cea culturală.

Totodată este important să conștientizăm care sunt barierele întâlnite în cadrul comunicării interculturale:

1. Stereotipurile și prejudecățile - provin din simplificări, exagerări sau generalizări făcute asupra unui grup de persoane de-a lungul timpului fără a avea toate datele situației. Este o judecată preconcepțată fără a un fundament real sau fără a se baza pe observarea direct a grupurilor sociale evaluate.
2. Etnocentrismul – centralitatea propriei culturi și raportarea altor culturi la standardele definite în cadrul celei proprii. Aceasta se manifestă ca asumare a superiorității propriei culturi și aprecierea altor culturi ca bune sau rele, înalte sau minore, drepte sau greșite, în măsura în care se aseamănă sau se diferențiază de cultura proprie. Efectele negative pot fi reduse prin intensificarea comunicării și interacțiunii dintre grupuri.
3. Egocentrismul – se referă la trăsăturile de personalitate ale indivizilor care ne ghidează în procesul interacțiunii și comunicării cu cei din jur.

4. Limba ca barieră în comunicare – poate apărea atunci când indivizii implicați în procesul comunicării nu vorbesc aceeași limbă, cât și în situația când vorbesc aceeași limbă dar provin din țări și regiuni diferite, acordând cuvintelor o semnificație diferită.
5. Comunicarea nonverbală – cuprinde gesturi, expresii faciale, intonații, vestimentația folosită, utilizarea timpului; are un rol esențial în conturarea percepției despre o anumită persoană. [1; p.394]

Reducerea progresivă a insecurității refugiaților în noul mediu social reprezentat de țara de azil se poate realiza numai în condițiile în care, pe lângă activitățile de suport și de protecție sub aspect juridic, social, psihologic, educațional, material, există atitudini sociale tolerante față de valorile refugiaților. Atingerea acestui obiectiv depinde de profesionalismul și consecvența specialiștilor în domeniu, atât pe parcursul asistenței psihosociale, cât și în acțiunile de sprijin și mediere. Respectarea normelor etice de conduită în relațiile cu refugiații este un punct-cheie.

Referințe bibliografice:

1. ANTON, Georgiana-Cristina. Imigranți și refugiați. In: BUZDUCEA, Doru. *Asistența socială a grupurilor de risc*. Iași, Ed. Polirom, 2010. 894 p. ISBN 978-973-46-0277-3
2. CUCOȘ, C. *Educația. Dimensiuni culturale și interculturale*, Iași, Ed. Polirom, 2000.
3. MARA, D. *Dimensiunile interculturale ale educației*, Sibiu, Casa Editorială Tribuna, 2008.
4. TOGAN, Viorela. Consilierea psihologică a refugiaților [online] [citată 21 oct. 2022]. Disponibil: https://revista.irdo.ro/pdf/2018/revista_2_2018/01_Viorela_Togan.pdf
5. WITEC Smaranda. Aspecte privind asistența refugiaților. In: BUZDUCEA, Doru. *Asistența socială a grupurilor de risc*. Iași, Ed. Polirom, 2010. 894 p. ISBN 978-973-46-0277-3