




LINK IT

Linking pre-departure and post-arrival support to facilitate the socio-economic integration for resettled refugees in the EU

Curriculum De Instruire: Dezvoltarea Capacității Municipalităților De Includere Socio- Economică A Migranților Vulnerabili Romania

 **LINK IT** is an innovative project aimed at delivering better integration outcomes for Syrian refugees resettled from Jordan, Lebanon and Turkey to Germany, Portugal, Romania and the United Kingdom. The project focuses on strengthening the link between pre-departure and post-arrival integration support of refugees.

The aim of this curriculum is to enhance the capacity of receiving Local Authorities and prepare host communities by providing cultural backgrounds of Syrian refugees.



This report was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund.



The opinions expressed in this document are those of the authors and do not necessarily reflect the views of the International Organization for Migration (IOM). The designations employed and the presentation of material throughout the report do not imply the expression of any opinion whatsoever on the part of IOM concerning the legal status of any country, territory, city or area, or of its authorities, or concerning its frontiers or boundaries.

IOM is committed to the principle that humane and orderly migration benefits migrants and society. As an intergovernmental organization, IOM acts with its partners in the international community to: assist in meeting the operational challenges of migration; advance understanding of migration issues; encourage social and economic development through migration; and uphold the human dignity and well-being of migrants.

© 2018 International Organization for Migration (IOM)

All rights reserved. No part of this publication may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, electronic, mechanical, photocopying, recording, or otherwise without the prior written permission of the publisher.

This publication has not been formally edited by IOM.

This document was produced with the financial assistance of the European Union. The views expressed herein can in no way be taken to reflect the official opinion of the European Union.



This document was funded by the European Union's Asylum, Migration and Integration Fund.

In partnership with:



Cuprins

Introducere	6
1. Sinteza curriculumului	7
Grupuri țintă și obiective	7
Teme și subteme de instruire	7
Structura curriculumului de formare	8
Lista modulelor de formare	10
Metodologie.....	12
1. Module de instruire	13
Prezentarea generală a modulelor	13
Sesiuni legate de proces	14
1. Sesiune introductivă.....	14
2. Încheierea zilnică, sarcinile și revizuirea sarcinilor.....	15
3. Evaluarea și încheierea formării.....	16
Înțelegerea migrației.....	18
4. Țările de origine și factorii determinanți pentru migrație.....	18
5. Înțelegerea itinerariului migrației	21
Dezvoltarea competenței interculturale.....	23
6. Comunicarea interculturală și toleranța ambiguității	23
7. Depășirea stereotipurilor și dezvoltarea empatiei.....	24
8. Gestionarea conflictelor interculturale	28
Interacțiunea cu migrații.....	30
9. Sprijinirea căilor de integrare eficiente și sensibile din punct de vedere cultural	30
10. Lucrul cu migrații în situații dificile: sprijinirea și dezvoltarea rezistenței	33
11. Cooperarea cu mediatorii interculturali.....	35
12. Feedback-ul și consultarea migrațiilor	36
Interacțiunea cu comunitatea locală	38
13. Implicarea comunității locale și cooperarea cu ONG-urile	38
14. Mobilizarea sprijinului local și cooperarea cu voluntarii	40
Probleme de management	42
16. Facilitarea accesului la servicii prin intermediul cooperării intersectoriale și a one-stop-shop-urilor.....	42
18. Susținere reciprocă și inter-viziune pentru profesioniștii care lucrează cu migrații.....	44

3. Documente suport	46
Înțelegerea migrației.....	46
Migranții, solicitanții de azil și refugiații	46
Migrația către Europa după 2013	47
Traseul migrației	49
Situația principalelor țări de origine a migrației	54
Competența interculturală	62
Înțelegerea culturii și a afilierilor culturale	62
Întâlniri interculturale	63
Înțelegerea diferențelor culturale.....	64
Competența interculturală	66
Competență de comunicare interculturală.....	69
Gestionarea conflictelor interculturale.....	71
Sprijinirea căilor de integrare sensibile și eficiente din punct de vedere cultural.....	75
1. Cadrul ok-ok.....	75
2. Teoria economiei afecțiunii	76
3. Triunghiul Dramatic și Jocurile Psihologice	77
4. Scara de diminuare și conștientizare	80
Utilizarea instrumentelor în interacțiunile cu migranții	81
Lucrul cu migranții în situații dificile: sprijinirea și dezvoltarea rezistenței.....	82
Informații generale despre rezistență	82
Rezistența pentru asistenții sociali: „Puneți-vă întâi masca de oxigen, înainte de a-i ajuta pe alții”	83
Sprijinirea migranților în dezvoltarea rezistenței	84
Șocul cultural.....	85
Lucrul cu mediatorii interculturali	87
Feedback și consultarea migranților	90
Mobilizarea sprijinului local și cooperarea cu voluntarii	92
Facilitarea accesului la servicii prin intermediul cooperării intersectoriale și a one-stop-shop-urilor.	95
Sprijin reciproc și inter-viziune pentru profesioniștii care lucrează cu migranți	98
Nevoia de sprijin reciproc	98
Principii generale	99

Procedură.....	100
Beneficiile procesului.....	101
4. Sprijin pentru formatori și multiplicatori.....	102
Cum să devii multiplicator	102
Caracteristicile cheie ale abordării instruirii	102
Evaluarea nevoilor	103
Proiectarea unui program de instruire	103
Furnizarea formării	104
Evaluarea și raportarea formării.....	107
Referințe	109

Introducere

Acest program de formare a fost elaborat în cadrul programului ADMiN4ALL, o inițiativă regională a OIM, menită să sporească capacitatea orașelor și a administrațiilor municipale, dar și a altor furnizori de servicii la nivel local, de a aborda dimensiunile multiple ale integrării socio-economice pe termen lung a migranților și a refugiaților în Europa.

Punctul central al programului constă în furnizarea unei serii de instruiri și activități de mentorat reciproc către autoritățile locale, furnizorii locali de servicii guvernamentale și non-guvernamentale. Scopul este de a împuternici municipalitățile să ofere servicii sociale și administrative adecvate și accesibile pentru migranți, precum și promovarea abordărilor de parteneriat față de integrarea migranților la nivel local între diferiți actori publici, privați și non-profit.

Până la sfârșitul anului 2017, programul a inclus 14 municipalități din patru state membre ale UE: Italia (Bari, Florența, Napoli și Milano), Austria (Bruck an der Leitha, Tulln, Korneuburg), Polonia (Poznań, Varșovia, Wrocław, Cracovia și Lodz) și România (București și Cluj).

Acest curriculum, bazat pe o evaluare a nevoilor și un studiu inițial de orientare, efectuat de OIM în orașele participante, a fost folosit drept cadru pentru furnizarea cursurilor. Cu toate acestea, a fost rafinat și finalizat ținându-se cont de lecțiile învățate din cursurile care au fost desfășurate.

Pachetul de cursuri constă în patru părți interconectate.

Partea 1 cuprinde obiectivele generale ale formării, precum și o descriere generală a raționamentului și a structurii programului de formare, a conținutului și a principiilor metodologice acestuia.

Partea 2 conține descrierea modulelor de formare, inclusiv rezultatele procesului de învățare, metodele de predare și învățare și procedurile de evaluare recomandate.

Partea 3 este o colecție de documente de sprijin care acoperă conținutul-cheie al modulelor din curriculum, care le pot fi distribuite participanților în timpul formării.

În cele din urmă, partea 4 este destinată formatorilor și participanților care își doresc să participe ca multiplicatori și să transmită conținutul de formare altor persoane.

Conținutul pachetului de formare a fost testat în municipalitățile implicate în proiectul ADMiN4ALL din decembrie 2016 până în aprilie 2017. Feedback-ul primit de la participanți a fost foarte pozitiv și s-a confirmat că metodele și materialele prezentate aici răspund unei nevoi reale și permit realizarea obiectivelor avute în vedere.

Acest curriculum de formare poate fi utilizat și pentru proiectarea și furnizarea de cursuri de formare suplimentare pentru profesioniștii care lucrează cu refugiați și migranți din alte municipalități și țări din Europa. În acest scop, unele dintre elemente vor trebui actualizate și ajustate pentru a lua în considerare nevoile și contextele specifice ale celor implicați.

1. Sinteza curriculumului

Grupuri țintă și obiective

Grupurile țintă ale programului de formare constau în:

- Asistenți sociali din serviciile specializate ale municipalității care vizează refugiați sau resortisanții țărilor terțe.
- Asistenții sociali din serviciile sociale generale ale municipalităților
- Personalul managerial, administrativ și de altă natură al municipalității sau al altor instituții locale
- Personalul entităților private contractate de municipalitate pentru a furniza servicii refugiaților și RTT sau implicate în proiecte pe această temă în cooperare cu municipalitatea.

Obiectivul general al programului de formare este de a contribui la dezvoltarea capacității municipalităților de a sprijini integrarea refugiaților și a resortisanților țărilor terțe. Mai exact, formarea vizează consolidarea competenței participanților de a le furniza servicii eficiente refugiaților și resortisanților țărilor terțe.

Competențele planificate includ:

- Cunoașterea și înțelegerea critică a proceselor actuale de migrare, cauzele și contextele migrației;
- Competențele legate de interacțiunea cu migranții și cu alți actori locali, dar legate și de utilizarea metodelor și instrumentelor de lucru specifice;
- Atitudini care favorizează integrarea locală eficientă și durabilă a migranților, precum și atitudini care favorizează munca în echipă și cooperarea cu alți profesioniști.

Teme și subteme de instruire

În conformitate cu nevoile locale identificate prin studiul de orientare, instruirea cuprinde:

- 2 teme principale: înțelegerea migrației și dezvoltarea competenței interculturale
- 3 teme electiv majore: interacțiunea cu migranții, interacțiunea cu comunitatea locală și aspectele legate de management.

Pentru fiecare dintre subiectele principale, au fost luate în considerare câteva teme subsecvente din studiul de orientare, după cum urmează:

Înțelegerea migrației

- informații privind țările de origine (geografice, istorice, sociale, politice etc.)
- factorii care au determinat migrația recentă

- înțelegerea itinerarului migrației și a problemelor legate de traficul de persoane
- probleme emoționale, traume și rezistență

Dezvoltarea competenței interculturale

- comunicare interculturală
- înțelegerea diferențelor culturale și empatia
- atitudini care favorizează interacțiunea interculturală eficientă
- gestionarea conflictelor interculturale

Interacțiunea cu migranții

- cooperarea cu mediatorii interculturali
- lucrul cu migranții în situații dificile
- modalități de feedback și consultare a migranților
- sprijinirea unor căi de integrare eficiente și sensibile din punct de vedere cultural

Interacțiunea cu comunitatea locală

- colaborarea cu comunitatea locală și mobilizarea sprijinului local
- comunicarea cu publicul și combaterea manipulării xenofobe
- campanii de sensibilizare a opiniei publice și programe educaționale comunitare
- cooperarea cu grupurile și organizațiile comunității

Probleme de management

- cooperarea transsectorială și serviciile de tip one-stop-shop
- gestionarea ciclului proiectului
- gestionarea voluntarilor
- sprijin, supraveghere, instruire reciprocă

Structura curriculumului de formare

Dezvoltarea și furnizarea unui program de formare pentru grupurile țintă și cu obiectivele și subiectele prezentate mai sus trebuie să depășească o serie de provocări importante. Orașe diferite prezintă contexte foarte diferite, cu o diversitate semnificativă în ceea ce privește grupurile de imigranți, mediile și experiențele de formare în rândul profesioniștilor implicați, precum și diferitele priorități și nevoi de formare exprimate. O provocare suplimentară este reprezentată de faptul că informațiile privind rutele și fluxurile de migrație, precum și situația țărilor de origine se află în permanentă schimbare.

Având în vedere aceste provocări și obiectivele programului, curriculumul de formare încearcă să includă patru caracteristici importante:

- Să răspundă nevoilor, priorităților și intereselor unui set foarte divers de participanți
- Să furnizeze o abordare flexibilă, care să permită actualizarea modulelor și a informațiilor cheie
- Să stimuleze legătura cu practica propriu-zisă și realitatea zilnică a participanților
- Să fie reproductibil de către participanții care doresc să devină multiplicatori și să contribuie la dezvoltarea profesională a colegilor lor.

Programul de formare a fost planificat pentru a fi făcut în decursul a trei zile. Pentru a asigura cele mai bune șanse de a se lega de practicile participanților locali, se recomandă ca zilele de instruire să fie distribuite pe o perioadă de câteva săptămâni, iar la sfârșitul fiecărei zile să le fie date participanților sarcini simple pe care să le facă până la următoarea sesiune de instruire. Timpul este apoi planificat la începutul următoarei sesiuni de instruire pentru a revizui sarcinile cu participanții. O zi de instruire ar trebui să cuprindă:

- O sesiune introductivă;
- Patru sesiuni de instruire de câte 90 de minute fiecare;
- O sesiune de încheiere.

Având în vedere elementele descrise mai sus, a fost proiectată o structură curriculară comună, cu 14 module de conținut și 3 sesiuni legate de proces. Din motive practice, nu toate cele 20 subteme menționate în studiul de proiectare au fost dezvoltate ca un modul autonom. Mai mult, unele subiecte care sunt foarte specifice și complexe, cum ar fi lucrul cu migranții care au supraviețuit experiențelor traumatice extreme, problema traficului sau lucrul cu minorii neînsoțiți, precum și aspectele mai largi ale instruirii sau managementului de proiect, care nu pot fi abordate în mod corespunzător într-o sesiune de instruire scurtă, dar necesită o pregătire proprie, nu au fost incluse în module.

Aceste module pot constitui baza pentru a construi programul real de trei zile pentru fiecare grup. În acest fel, fluxul general va fi similar pentru toate grupurile, dar programul actual poate lua în considerare profilul și contextul specific al orașului și nevoile participanților.

Structura generală de formare este prezentată mai jos:

Ziua 1	Ziua 2	Ziua 3
Introducere, așteptări, obiective, proces	Analiza sarcinii și introducerea pentru ziua a 2-a	Analiza sarcinii și introducerea pentru ziua a 3-a
Înțelegerea migrației ■ Țările de origine și factorii determinanți de pentru migrație	Temă opțională ■ Modul opțional	Temă opțională ■ Modul opțional
Înțelegerea migrației ■ Itinerariul migrației	Temă opțională ■ Modul opțional	Temă opțională ■ Modul opțional
Competența interculturală	Temă opțională	Temă opțională

■ Comunicarea interculturală și toleranța ambiguității	■ Modul opțional	■ Modul opțional
Competența interculturală ■ Depășirea stereotipurilor și dezvoltarea empatiei	Temă opțională ■ Modul opțional	Probleme de management ■ Susținere reciprocă, supraveghere și instruire
Încheiere și sarcină	Încheiere și sarcină	Evaluare și încheiere

Această structură permite adaptarea locală și presupune o distribuție a subiectelor relativ echilibrată. Ultimul modul (susținerea și supravegherea reciprocă) a fost inclus pentru toate grupurile, deoarece a fost identificat ca fiind o prioritate în studiul de orientare și a fost considerat util în toate orașele și este conceput pentru a oferi șansa de a susține activități ulterioare, după formare.

Cu toate acestea, structura prezentată este doar o recomandare și poate fi modificată după cum este nevoie, inclusiv prin extinderea timpului întregii formări pentru a acoperi toate modulele sau pentru a oferi o pregătire mai aprofundată pe anumite teme prin alocarea unei sesiuni de peste 90 de minute.

Lista modulelor de formare

Module legate de procesul de instruire real

1. Sesiune introductivă
2. Încheierea zilnică, sarcinile și analiza sarcinilor
3. Evaluarea și încheierea formării

Înțelegerea migrației

4. Țările de origine și factorii determinanți pentru migrație
 - a. Africa
 - b. Orientul Mijlociu
 - c. Europa de Est și Caucaz
5. Înțelegerea itinerariului migrației
 - a. Traseul mediteranean
 - b. Traseul balcanic

Dezvoltarea competenței interculturale

6. Comunicarea interculturală și toleranța ambiguității
7. Depășirea stereotipurilor și dezvoltarea empatiei
8. Gestionarea conflictelor interculturale

Interacțiunea cu migranții

9. Sprijinirea căilor de integrare sensibile din punct de vedere cultural și eficiente

10. Lucrul cu migrații în situații dificile: sprijinirea și dezvoltarea rezistenței
11. Cooperarea cu mediatorii interculturali
12. Mecanisme de feedback și consultare a migraților

Interacțiunea cu comunitatea locală

13. Relaționarea cu comunitatea locală și cooperarea cu ONG-urile
14. Mobilizarea sprijinului local și cooperarea cu voluntarii
15. Comunicarea cu publicul și combaterea manipulării xenofobe

Probleme de management

16. Cooperarea intersectorială și servicii de tip one-stop-shop
17. Sprijin, interviziune și supraveghere reciprocă

Metodologie

Principiile cheie ale metodologiei:

- Având în vedere obiectivul dezvoltării competențelor și nu doar dobândirea de cunoștințe, se utilizează o combinație echilibrată de metode;
- Li se acordă prioritate metodelor interactive și toate activitățile includ o reflecție;
- Programul de formare este structurat pe parcursul a trei zile, pe baza nevoilor specifice identificate în municipalitatea vizată și include o sesiune care le permite participanților să planifice modul în care pot integra competențele dobândite în timpul formării în activitatea lor profesională viitoare.
- O varietate de mențiuni metodologice și teoretice susținute de cercetare și practică

Instructorii se vor concentra pe:

- Evitarea unei abordări condescendente sau acuzatoare, stimularea reflecției între colegi și încurajarea participanților să vină cu soluții posibile pentru munca lor, recunoscând în același timp că sunt experți în domeniu;
- Crearea unei atmosfere de siguranță și încredere în care participanții își pot exprima în mod deschis preocupările, întrebările, îndoielile, temerile, etc., fără a fi presați să se conformeze unei discuții corecte din punct de vedere politic și să le fie teamă că vor fi judecați, luând în același timp o abordare bazată pe drepturile omului;
- Prezentarea complexității problemelor legate de integrarea migranților într-un mod accentuat, fără a generaliza și fără a evita problemele sensibile.
- Depășirea tendinței participanților de a favoriza o înțelegere simplificată a migrației și integrării și de a solicita soluții miraculoase, ușoare și rapide.

Pregătirea și evaluarea:

- Persoanele de contact din fiecare municipalitate trebuie să fie conștiente de faptul că înscrierea la formare este pentru toate cele trei zile, pentru a se asigura că nu există fluctuații între participanți și că fiecare sesiune de formare se bazează pe ceea ce s-a acumulat în cele anterioare.
- De asemenea, se va preciza faptul că participarea presupune angajamentul de a îndeplini sarcinile date la sfârșitul primelor două zile și că participanții vor fi sprijiniți în îndeplinirea acestor sarcini, concepute astfel încât să nu le afecteze negativ activitatea profesională.
- Înainte de formare, instructorul desemnat va comunica cu persoana responsabilă din cadrul municipalității vizate pentru a obține informații despre numărul și profilul participanților și îi va comunica cerințele privind locul de formare și logistica.
- Un proces de evaluare le va permite participanților să furnizeze feedback și să dovedească realizarea obiectivelor de învățare, la sfârșitul celei de-a treia zile de formare sau la scurt timp după.
- Punctul focal național al OIM va procesa rezultatele evaluării și le va reflecta într-un raport care va fi discutat în cadrul echipei de proiect.

1. Module de instruire

Prezentarea generală a modulelor

Această secțiune prezintă fiecare dintre module într-un mod care le face mai ușor de pregătit pentru instructori în vederea prezentării lor. O structură comună este utilizată pentru descrierea modulelor, incluzând rezultatele învățării, resursele necesare, o scurtă descriere a modulului și instrucțiuni detaliate pentru formatori, dar și recomandări pentru evaluarea finală.

Ordinea în care sunt descrise modulele și numerotarea utilizată sunt aceleași ca în secțiunea cu descrierea generală a curriculum-ului. Aceeași ordine și numerotare au fost păstrate și pentru următoarea secțiune a pachetului de formare, care conține materialele care urmează să le fie distribuite participanților la programul de formare. În versiunea electronică a acestui curriculum, un sistem de link-uri inclus în descrierea fiecărui modul facilitează accesul la documentele de suport corespunzătoare din secțiunea 3.

Modulele sunt grupate pe categorii, legate de cele cinci teme principale de instruire și precedate de cele referitoare la momente cheie ale procesului de formare (deschiderea, legătura dintre cele trei zile de formare și evaluarea).

Astfel, această secțiune este structurată după cum urmează:

- Module legate de procesul de instruire (modulele 1 - 3);
- Module axate pe înțelegerea migrației (modulele 4 - 5);
- Module axate pe dezvoltarea competenței interculturale (modulele 6 - 8);
- Module axate pe interacțiunea cu migranții (modulele 9-12);
- Module axate pe interacțiunea cu comunitatea locală (modulele 13 - 15);
- Module care acoperă aspectele legate de management (modulele 16 - 17).

Ordinea modulelor din această secțiune nu trebuie văzută ca fiind corespunzătoare ordinii cronologice a modulelor din programul de instruire. Cu toate acestea, deși modulele sunt independente, este logic să începem prin acoperirea în prima zi a elementelor legate de informațiile generale ale migranților și a aspectelor generale legate de competența interculturală, deoarece ele vor prezenta elemente folosite pentru celelalte module.

Pentru unele dintre module există mai multe variante alternative, pentru a răspunde nevoilor specifice legate de contextul migrației și pentru a ține cont de experiența anterioară a participanților.

Sesiuni legate de proces

1. Sesiune introductivă

Rezultate așteptate

La sfârșitul modulului participanții vor:

- avea o înțelegere clară a cadrului, a obiectivelor și a limitărilor formării, a intențiilor formatorilor și a așteptărilor pe care le au formatorii legate de proces
- înțelegere așteptările colegilor lor și le vor compara cu propriile așteptări

Resurse necesare

- Programa formării
- Slide-uri cu prezentarea introductivă
- Computer, videoproiector și ecran
- Post-it-uri și un loc pentru a le afișa

Structură și metode

- 15 min: Prezentare introductivă
- 10 min: Participanții se prezintă
- 5 min: Participanții își exprimă așteptările

Procedură

Prezentați contextul, obiectivele și programa de formare și subliniați metodologia dorită și așteptările privind implicarea participanților. Trebuie accentuat că:

- Formatorul respectă expertiza participanților în domeniile lor specifice, iar participanții sunt încurajați să își includă în formare experiența lor și să reflecteze asupra situațiilor concrete întâlnite în practică;
- Nimeni nu știe răspunsul la toate întrebările, iar instruirea ar putea acoperi doar parțial nevoile, solicitările și preocupările participanților;
- Instruirea va include contribuții furnizate de formator, dar și oportunități de învățare reciprocă și reflecție comună, în care toți sunt invitați să se implice în mod activ;
- Pentru succesul formării, este important să avem o atmosferă pozitivă, cu respect și sprijin reciproc în rândul participanților și posibilitatea de a spune în mod deschis întrebări și preocupări, precum și opinii sau idei, fără a fi judecați;
- Formarea ar trebui privită ca un spațiu sigur, în care lucrurile care nu funcționează bine sau situațiile problematice pot fi de asemenea împărtășite și discutate, cu rugămintea ca toți participanții să păstreze confidențialitatea;

- Succesul va depinde foarte mult de disponibilitatea tuturor participanților de a fi implicați și de a reflecta.

Participanții ar putea să se cunoască deja, dar probabil că dumneavoastră nu îi cunoașteți, astfel încât va fi necesar să faceți o rundă de prezentări, în care toată lumea își împărtășește numele, locul de muncă și tipul de activitate efectuată.

După acest tur în jurul mesei, pentru a genera o atmosferă pozitivă, vă recomandăm să aveți o scurtă activitate care să îi ajute pe participanți să se cunoască sau/ și o activitate care stimulează munca în echipă.

O sugestie poate fi activitatea **„Două adevăruri și o minciună”**: Dați-le participanților post-it-uri sau bucăți mici de hârtie și cereți-le să se gândească un minut și să scrie trei lucruri despre ei înșiși, dintre care numai două trebuie să fie adevărate. Acestea trebuie să fie formulate astfel încât să fie dificil pentru ceilalți colegi să ghicească minciuna din cele trei. Cereți-i fiecărui participant să împărtășească cu ceilalți cele trei lucruri și cereți-le celorlalți participanți să ghicească minciuna. Această activitate funcționează bine cu un grup de până la 15 participanți. Pentru un grup mai mare, vă recomandăm să luați în considerare o altă activitate sau să împărțiți participanții în două grupuri.

La sfârșitul sesiunii, rugați participanții să reflecteze la propriile așteptări din partea formării câteva minute. Cereți-le să scrie o idee pe un post-it și să folosească cât de multe post-it-uri își doresc. Strângeți post-it-urile și lipiți-le pe perete într-o zonă pregătită pentru acest lucru și citiți-le participanților. Așteptările similare ar trebui grupate împreună.

Încheiați sesiunea explicând că așteptările vor fi luate în considerare pentru toate cele trei zile de formare și că vor fi analizate împreună la sfârșit. Faceți o poză cu post-it-urile cu așteptări, pentru o utilizare ulterioară.

2. Încheierea zilnică, sarcinile și revizuirea sarcinilor

La sfârșitul primei zile de formare, participanții primesc sarcina de a completa *Autobiografia întâlnirilor interculturale*, concentrându-se asupra unei interacțiuni cu un migrant.

http://www.coe.int/t/dg4/autobiography/Source/AIE_it/03_AIE_autobiografia_distributed_it.pdf

Acest lucru va fi discutat la începutul celei de-a doua zile.

La sfârșitul celei de-a doua zile de formare, participanții vor fi rugați să identifice un exemplu din experiența unde au aplicat sau ar putea aplica cel puțin unul dintre elementele abordate în formare.

La începutul celei de-a treia zi, li se va cere să prezinte exemplele pe care le-au ales. În acest fel, fiecare participant:

- Va face legătura între modelele teoretice și instrumentele menționate în instruire și în experiențele lor personale
- Își va reaminti principalele aspecte abordate în ziua anterioară de instruire.

Timpul ar trebui planificat la sfârșitul primei și celei de-a doua zi pentru o scurtă trecere în revistă a problemelor abordate și pentru a permite participanților să își exprime eventualele cereri specifice care pot fi incluse în program în următoarele zile.

3. Evaluarea și încheierea formării

Sesiunea finală din ultima zi ar trebui să fie dedicată evaluării și încheierii instruirii. Ar trebui să includă:

- O trecere în revistă a principalelor elemente ale conținutului tuturor celor trei zile de formare pentru a ajuta participanții să-și amintească ce au învățat;
 - O trecere în revistă a gradului în care au fost îndeplinite așteptările inițiale în timpul formării;
 - Una sau mai multe activități interactive de evaluare;
 - O rundă finală de feedback în care fiecare participant exprimă sentimente și gânduri legate de participarea la formare
 - Cuvintele de încheiere ale formatorului și informații despre un chestionar ulterior de evaluare online.
- O modalitate bună de a trece în revistă principalele elemente ale instruirii este de a le cere participanților să împărtășească ceea ce își amintesc și/ sau ceea ce au perceput ca fiind interesant (fără a repeta ceea ce au menționat deja alții) și să continue până când cele mai importante aspecte sunt abordate. Acest lucru poate include atât principalele subiecte abordate, cât și trimiterile la unele dintre metodele sau instrumentele utilizate în diferite sesiuni.
 - Reveniți la lista principalelor așteptări formulate de participanți în timpul sesiunii de deschidere și verificați împreună dacă au fost adresate în timpul formării. Poate că vor exista subiecte menționate în așteptări care nu au fost abordate în formare (de exemplu, pot exista cereri care sunt specifice unui anumit grup restrâns de participanți care nu au fost abordate deoarece nu erau relevante pentru restul grup). În astfel de cazuri, le puteți propune să le trimită participanților respectivi documente suplimentare sau link-uri cu resurse utile și puteți să îi întrebați dacă s-a făcut ceva în timpul formării, ce i-ar putea ajuta să găsească răspunsul singuri sau în colaborare cu colegii.
 - Două opțiuni pentru activități interactive de evaluare sunt prezentate mai jos:

- Activitate: Întrebări și răspunsuri**

Participanților li se dau 10 minute pentru a examina toate documentele primite în timpul formării și pentru a formula în scris pe o foaie de hârtie A5 o întrebare cu răspunsuri multiple (mai multe, una sau nicio opțiune de răspuns poate fi aleasă corect). Întrebarea și opțiunile de răspuns trebuie formulate astfel încât să fie dificil pentru ceilalți participanți să identifice răspunsul corect.

Apoi rugați participanții să stea într-o zonă goală a încăperii și să aibă cu ei hârtia cu întrebările și răspunsurile, împreună cu un pix. Explicați-le că, atunci când spuneți „start”, participanții ar trebui să meargă la întâmplare în zona desemnată din cameră și atunci când spui „stop”, ei ar trebui să se oprească și să facă perechi cu persoana de lângă ei, să facă schimb de întrebări și să încerce să găsească răspunsul corect. Dacă se identifică răspunsul corect, persoana care a răspuns are un punct. Dacă răspunsul nu este corect, persoana care a formulat întrebarea are un punct. Odată ce ambele întrebări au fost abordate, oamenii implicați încep să se plimbe la întâmplare din nou. Când spuneți „stop” se formează noi perechi și se face schimb de întrebări.

După câteva runde, cereți-le participanților să se așeze, să-și prezinte întrebările, să indice răspunsul corect și să dezvăluie numărul de puncte acumulate.

Această activitate va dezvălui într-un mod interesant și motivant unele dintre cele mai importante elemente pe care participanții și le amintesc din curs, dar și câteva aspecte care nu sunt le complet clare. Ați putea să comentați, insistând asupra întrebărilor pentru care mai puțini oameni au identificat răspunsul corect.

ii. Ținta de satisfacție

Desenați pe un flipchart o țintă formată din 5 cercuri concentrice și împărțiți-o într-un număr de sectoare egal cu numărul de dimensiuni pe care doriți să le evaluați. Acestea sunt câteva sugestii privind aspectele care trebuie analizate (inspirat de obiectivele formării):

- Înțelegerea migrației: în ce măsură aveți o mai bună înțelegere a migrației către Europa?
- Interacțiunea cu migranții: în ce măsură ați învățat lucruri care vă ajută să interacționați eficient cu migranții?
- Cooperarea locală: în ce măsură ați învățat elemente care vă pot ajuta în îmbunătățirea cooperării la nivel local cu alte părți interesate?
- Învățarea de la egal la egal: în ce măsură ați învățat aspecte utile de la ceilalți participanți din grup?

Dimensiunile pot fi, de asemenea, formulate într-o manieră mai specifică și ar trebui să țină cont de profilul participanților și de programa propriu-zisă pe care a parcurs-o grupul.

Dați-i fiecărui participant un set de puncte adezive colorate și cereți-le să le pună pe țintă, plasând câte una în fiecare sector. Cu cât punctul este mai aproape de centrul țintei, cu atât este

mai mare nivelul de satisfacție în ceea ce privește dimensiunea corespunzătoare sectorului respectiv. Punctele pot fi plasate unul peste altul.

Această reprezentare vizuală va indica atât percepția generală a grupului cu privire la dimensiunile avute în vedere, cât și dispersia percepțiilor participanților.

- d. Permiteți-le participanților să împărtășească câteva gânduri finale despre formare. Acest lucru se poate face liber în cazul în care grupul este mic, dar ar putea fi nevoie de structurare pentru grupurile mai mari. O opțiune poate fi aceea de a-i cere fiecărui participant să împărtășească exact două propoziții despre formare, una care începe cu „Eu cred” și una care începe cu „Simt”. În acest fel sesiunea va rămâne scurtă și va acoperi atât aspectele raționale, cât și cele emoționale.
- e. Împărtășiți niște gânduri finale, mulțumind membrilor grupului pentru implicarea lor și urându-le să pună în aplicare cât mai multe posibil din elementele abordate în formare. Menționați că sunt bineveniți să dea feedback suplimentar cu privire la modul în care folosesc elementele învățate în formare în practica profesională în perioada care va urma formării.

Înțelegerea migrației

4. Țările de origine și factorii determinanți pentru migrație

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului participanții vor:

- avea o înțelegere nuanțată și critică a situației din țările de origine a principalelor grupuri de migranți
- fi capabili să identifice și să analizeze principalii factori care îi determină pe oameni să migreze spre Europa
- avea o mai bună empatie și înțelegere asupra perspectivei migranților cu privire la decizia de a migra spre Europa
- avea o înțelegere critică a unora dintre preconcepțiile obișnuite privind motivațiile migrației

Resurse necesare

- Secțiunile corespunzătoare din [documentul privind înțelegerea migrației](#)
- Slide-uri cu informații cheie din secțiunile selectate, incluzând hărți și grafice
- Computer, videoproiector și ecran
- Semne cu „sunt de acord” și „nu sunt de acord” și bandă adezivă
- Foi de flipchart și markere

Structură și metode

- a. 40 de minute: solicitanții de azil, refugiații și migranții economici - drepturi, responsabilități și provocări (prezentare și dezbateri)
- b. 20 de minute: situația din țările de origine (prezentare și sesiune de întrebări și răspunsuri)
- c. 45 de minute: studiu de caz și dezbateri (de preferință după o pauză)

Procedură

a. Solicitanții de azil, refugiații și migranții economici

Conținutul sesiunii poate varia considerabil în funcție de contextul local și de profilul participanților. Versiunea propusă aici pornește de la premisa că, cel puțin parțial, participanții lucrează cu solicitanții de azil și refugiați.

Prima parte a sesiunii este dedicată discutării provocărilor legate de distincția dintre solicitanții de azil, refugiați și migranții economici, nevoile și drepturile acestora și consecințele asupra societății-gazdă.

Prezentați slide-urile corespunzătoare acestei părți. Acceptați câteva întrebări de clarificare și oferiți răspunsuri.

Apoi puneți pe ecran slide-ul cu definiția refugiatului și cereți participanților să se ridice. Poziționați semnele cu „sunt de acord” și „nu sunt de acord” pe părțile opuse ale unei zone libere în care participanții pot sta aliniați. Spuneți participanților că dumneavoastră veți face o afirmație și că ei trebuie să își exprime opinia în legătură cu acea afirmație poziționându-se oriunde pe linia dintre acord și dezacord. Când toți sunt pregătiți, spuneți afirmația: „Statutul de refugiat ar trebui acordat numai persoanelor care se confruntă cu persecuții directe din cauza apartenenței lor politice, etnice sau religioase”. Participanții se vor poziționa pe linie. Întrebați unul sau doi participanți de la extreme și pe unul sau doi la mijloc pentru a spune pe scurt de ce au ales acea poziție. După aceasta, permiteți-le participanților să își revizuiască poziția dacă doresc, după ce au auzit argumentele formulate. Împărțiți participanții în două grupuri de dimensiuni egale în jurul persoanelor apropiate de extreme. Chiar dacă nu sunt distribuiți uniform pe linie, împărțirea în grupuri ar trebui să fie echilibrată. Dați fiecărui grup 10 minute pentru a pregăti o listă de argumente care susțin sau contrazic afirmația. Cereți-le grupurilor să-și prezinte argumentele și apoi să răspundă la argumentele formulate de celălalt grup. Încheiați prin prezentarea diversității opiniilor și argumentelor pe această temă.

b. Țări de origine

Cea de-a doua parte va prezenta și discuta informații despre situația actuală și despre cauzele migrației în ceea ce privește țările de origine ale celor mai numeroase grupuri de migranți din municipiul respectiv. Alegeți țările de origine relevante pentru contextul local. Este posibil să fie necesar să ajustați informațiile și să includeți informații actualizate privind statisticile sau

modificările recente importante. De asemenea, ar putea fi necesare fișe suplimentare de informații despre țară, în funcție de principalele țări de origine relevante pentru contextul dumneavoastră de lucru. Pentru a le face, puteți utiliza formatul fișelor cu informații despre țară în documentul suport privind înțelegerea migrării și puteți aduna informații din diverse surse. Site-ul OIM (<https://www.iom.int/countries>) furnizează informații relevante, dar este posibil să fie necesar să adăugați date și din alte surse. Este important să se evite părerile generale și să se prezinte fapte verificabile. Pentru datele statistice, este de preferat să vă bazați pe organizații internaționale sau organisme de cercetare recunoscute. Dacă utilizați Wikipedia, fiți atenți la sursele citate acolo și asigurați-vă că sunt fiabile.

c. Studiu de caz

A treia parte va stimula o reflecție asupra deciziei de a migra pe baza unui studiu de caz al unui migrant. Împărțiți participanții în grupuri de câte patru. Cereți-i fiecărui grup să aleagă un caz al unui migrant, pe baza experienței unuia dintre participanții la grup. Mai multe propuneri pot fi făcute de membrii grupului, dar un caz trebuie selectat pentru analiză prin decizie unanimă. Migrantul selectat ar trebui să provină din una dintre țările pentru care există o descriere în documentele suport. Membrul grupului care a avut experiență directă cu migrantul va prezenta cazul, cu condiția să furnizeze cât mai multe informații, dar să se asigure că se respectă confidențialitatea profesională. Permiteți-le participanților 15 minute să discute cazul și să pregătească o descriere a ceea ce s-ar întâmpla cu persoana respectivă dacă ar fi decis să nu părăsească țara de origine. Cum ar fi această persoană acum și în următorii cinci și zece ani? De asemenea, la sfârșit, în fiecare grup participanții vor discuta și vor decide în mod individual ce ar face dacă ar fi în locul persoanei descrise în studiul de caz. Vor rămâne în țara de origine sau ar pleca?

Cereți-i fiecărui grup să prezinte rezultatele. Fiecare prezentator va începe cu o scurtă descriere a cazului.

Discutați cu grupul care sunt principalele cauze ale migrației și comparați-le pentru a vedea dacă acestea sunt generale sau specifice fiecărei țări.

Evaluare

Evaluarea pentru această sesiune este realizată cel mai bine odată cu evaluarea sesiunii privind itinerariul migrației.

Comentarii

Este posibil să trebuiască să adaptați unele dintre documente pentru a se potrivi contextului local. Asigurați-vă că sala de instruire este potrivită pentru elementele interactive și pentru munca în grup. Nu vă faceți griji că ați putea primi întrebări la care nu știți răspunsul; s-a afirmat la început că nimeni nu știe totul și, de asemenea, lucrurile se schimbă.

5. Înțelegerea itinerariului migrației

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului cursanții vor:

- fi capabili să identifice principalele itinerarii ale migrației către Europa și evoluția în timp a fluxurilor de migrație în decursul ultimilor ani
- putea distinge elementele comune ale itinerariilor de migrație către Europa și elementele itinerariului care sunt specifice țărilor de origine și principalei rute de migrare luate.
- avea o empatie crescută față de migranți, având în vedere experiențele pe care le-au întâmpinat în drum spre Europa

Resurse necesare

- Materiale distribuite cu harta Africii și a Mării Mediterane și fișe de date despre Libia
- [Documente suport privind itinerariul migrației](#)
- Slide-uri despre itinerariul migrației
- Computer, videoproiector și ecran

Structură și metode

- 15 min: Prezentarea datelor despre fluxurile de migrație și itinerarii
- 30-45 de minute: Lucru în grup și discuții generale asupra cazurilor
- 10 min: Evaluare

Procedură

- Fluxurile de migrație și itinerariile

Prezentați informațiile despre itinerariile de migrare utilizând slide-urile. Permiteți întrebări de clarificare și comentarii din partea participanților.

Puteți alege să selectați sau să accentuați informațiile care sunt direct relevante pentru migrarea către țara sau regiunea participanților la curs.

- Studiu de caz

Cereți-le participanților să se grupeze iar ca în sesiunea anterioară și să se întoarcă la cazurile pe care le-au discutat. Fiecare grup va trebui să furnizeze o descriere a itinerariului persoanei al cărui caz l-a analizat, combinând informațiile reale disponibile cu elemente imaginare, luând în considerare:

- Informațiile generale ale acelei persoane (vârstă, sex, experiență anterioară, educație etc.)
- Punctul de plecare și etapele itinerariului
- Celelalte persoane implicate (colegii migranți, contrabandiștii, localnicii locurilor de tranzit, poliția sau alte autorități etc.)
- Pericolele și riscurile cu care se confruntă cu adevărat sau cu care se poate confrunta pe drum

- Gândurile și sentimentele pe care persoana ar fi putut să le aibă în momente diferite în timpul călătoriei.

Fiecare grup prezintă apoi descrierea itinerariului și primește comentarii și întrebări din partea colegilor din celelalte grupuri.

Discuția generală va evidenția elementele comune și diferențele dintre itinerariile prezentate. Cereți-le participanților să identifice care sunt elementele care fac diferența. Cum sunt aceste informații utile în munca lor?

Evaluare

Păstrați în jur de zece minute la sfârșitul sesiunii pentru a face o evaluare bazată pe ambele secțiuni legate de înțelegerea migrației.

Cereți-le participanților să scrie fiecare:

- Trei elemente noi pe care le-au învățat despre situația din țările de origine
- Trei elemente care i-au surprins sau i-au impresionat în ceea ce privește itinerariul migrației.

Comentarii

Dacă participanții preferă acest lucru, puteți să lăsați unul sau mai multe grupuri să aleagă un alt caz decât cel discutat anterior, dacă au informații mai relevante despre altcineva legat de itinerariul de migrare.

Dezvoltarea competenței interculturale

6. Comunicarea interculturală și toleranța ambiguității

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului, cursanții vor:

- înțelege conceptele-cheie legate de competența interculturală și comunicarea interculturală
- fi capabili să identifice potențiale surse de neînțelegeri interculturale
- deveni mai conștientienți de propria toleranță față de ambiguitate

Resurse necesare

- Slide-uri privind competența interculturală
- Computer cu acces la internet, videoproiector și ecran
- [Documente suport privind competența interculturală](#)
- Materiale distribuite despre dimensiunile culturale

Structură și metode

- 20 de minute: prezentare introductivă privind competența interculturală
- 50 de minute: exercițiul și prezentarea surselor de neînțelegeri interculturale
- 20 de minute: exercițiu pe toleranță la ambiguitate bazat pe videoclip

Procedură

- Competența interculturală

Prezentați conceptele cheie utilizând slide-urile. Permiteți-le participanților să pună întrebări și să facă observații.

- Surse de neînțelegeri interculturale

Împărțiți participanții în grupuri de 3-4. Cereți-i fiecărui grup să parcurgă descrierile dimensiunilor culturale și să identifice situații concrete de interacțiune cu migranții (preferabil din propria lor experiență profesională, dar și din viața personală sau chiar din cărți sau filme) unde neînțelegerile interculturale pot fi explicate prin poziționarea diferită pe una sau mai multe dimensiuni culturale. Pentru fiecare exemplu, grupul trebuie să discute:

- Sursa neînțelegerii
- Ce se poate face pentru a preveni sau a depăși neînțelegerile
- Ce elemente de competență interculturală trebuie mobilizate pentru a aborda situația.

Fiecare grup prezintă exemplele identificate, iar ceilalți participanți sunt invitați să comenteze.

La final, reamintim că dimensiunile culturale sunt doar instrumente care pot ajuta la structurarea înțelegerii noastre a diferențelor culturale și a potențialelor surse de neînțelegeri, dar nu ar trebui

folosite în mod deductiv (dacă această persoană este din țara x, trebuie să aibă o anumită poziționare pe dimensiuni culturale). Indicați faptul că diferitele elemente ale competenței interculturale ne pot ajuta să depășim sau să prevenim eventualele neînțelegeri generate de diferențele culturale.

c. Toleranța ambiguității.

Prezentați definiția toleranței la ambiguitate și arătați videoclipul <https://www.youtube.com/watch?v=FiQnH450hPM>

Cereți-le participanților să comenteze, referindu-se în principal la:

- Ce indică faptul că persoana din videoclip are un nivel ridicat de toleranță la ambiguitate?
- Ce alternative a avut persoana în această situație? Ar fi fost o altă alternativă mai bună decât ceea ce a făcut persoana în videoclip?
- Ce ar face participanții dacă s-ar afla în această situație?

Apoi rugați participanții să reflecteze individual pentru cinci minute și apoi să împărtășească exemple de situații în care au manifestat toleranță la ambiguitate sau situații în care acum consideră că ar fi trebuit să aibă un nivel mai ridicat de toleranță la ambiguitate.

Evaluare

Evaluarea acestei sesiuni se va face în prima parte a celei de-a doua zile de formare, împreună cu evaluarea pentru următoarea sesiune și pentru sarcina de lucru.

Comentarii

Dacă participanților le este greu să identifice un exemplu în timpul lucrului în grupuri, dați un exemplu din propria experiență.

În timpul discuției despre videoclip, este posibil să trebuiască să îl puneți din nou pentru a clarifica comentariile sau pentru a reda anumite părți ale videoclipului.

7. Depășirea stereotipurilor și dezvoltarea empatiei

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului, cursanții vor:

- avea un grad de conștientizare crescut cu privire la modul în care funcționează stereotipurile și modul în care ne pot influența
- fi capabili să identifice și să analizeze elementele competenței interculturale care ne ajută să depășim efectul negativ al stereotipurilor.
- avea o empatie și o înțelegere mai bună a perspectivelor migranților

Resurse necesare

- Computer cu acces la internet, videoproiector și ecran
- [Documente suport privind competența interculturală](#)

Structură și metode

- 30 de minute: Prezentarea unui videoclip în două etape și discuții
- 30 de minute: Exercițiu de empatie
- 30 de minute: Exercițiu de înțelegere a barierelor cu care se confruntă migrații

Procedură

- Prezentarea unui videoclip în două etape și discuții

Prezentați videoclipul de pe <https://www.youtube.com/watch?v=crbEwQJMZC8>, dar opriți-l la minutul 5 și 23 de secunde, fără a menționa că veți arăta sfârșitul mai târziu.

Cereți-le participanților să descrie ceea ce au văzut. Unii s-ar putea să vrea să judece sau să-și exprime opiniile, dar trebuie să spuneți clar că doriți să descrie mai întâi ceea ce au văzut, ca și cum ar vorbi cu cineva care nu a văzut videoclipul. Apoi, cereți-le să spună ce gândesc despre el.

După ce toți cei care voiau să își exprime opiniile au făcut acest lucru, spuneți-le participanților că, de fapt, mai există câteva secunde la sfârșitul videoclipului și este important să vadă cum se termină. Apoi, redați restul videoclipului, până la sfârșitul acestuia.

Întrebați participanții ce cred acum. Cel mai probabil, sfârșitul îi va face să își reinterpreteze complet părerea despre ce s-a întâmplat. Rugați-i să explice de ce au avut în primul rând o perspectivă diferită. Puneți din nou videoclipul și cereți-le să găsească elemente care, dacă ar fi fost atenți la ele, le-ar fi permis să ghicească sfârșitul.

Apoi, întrebați de ce aceste elemente au fost ignorate când au văzut pentru prima oară videoclipul. Dacă situația din videoclip ar fi inversată între cele două personaje principale, ar fi reacționat în același mod când a fost prezentată prima parte a videoclipului? Aduceți în discuție conceptul de stereotipuri și explicați modul în care stereotipurile ne ajută să simplificăm realitatea, dar, de asemenea, ne pot determina să judecăm greșit. Cereți-le să dea exemple de situații în care stereotipurile i-au determinat pe ei sau pe colegi să judece și să ia decizii greșite.

- Exercițiu de empatie cu migrații

Cereți-le participanților să-și imagineze un migrant. Poate fi o persoană pe care o cunosc, o persoană despre care au auzit sau au citit, sau chiar o persoană imaginată. Solicitați-le să închidă ochii și să-și reamintească principalele informații despre migrant: vârsta, sexul, țara de origine, nivelul de educație, limbile vorbite și alte elemente relevante.

Puneți o muzică relaxantă pe fundal și începeți o vizualizare ghidată cu următoarea secvență de afirmații și întrebări (citiți încet și clar afirmațiile și întrebările, permițând destul timp între afirmații pentru ca participanții să le proceseze):

- Veți vedea lucrurile din perspectiva acelei persoane acum. Amintiți-vă momentele importante ale vieții dumneavoastră în țara de origine. Cum era în timpul copilăriei dumneavoastră? Imaginați-vă membrii familiei, prietenii și alte persoane din comunitate.
- Amintiți-vă de prima dată când ați ajuns în acest oraș. Cum și unde ați ajuns? Care au fost primele lucruri pe care le-ai văzut? Mergeați pe stradă și vedeți oameni și clădiri în jurul vostru. La ce vă gândeați? Ce simțeați?
- Ce gânduri vă fac să vă simțiți confortabil și bine și ce gânduri vă fac să vă simțiți neliniștiți și îngrijorați?
- Cum vedeți viitorul? Ce plănuți să faceți în următoarele zile, într-un an, în cinci ani? Cum vă simțiți când vă gândiți la viitor?

Păstrați tăcerea câteva secunde, pentru ca participanții să-și continue gândurile. Cereți-le să își deschidă încet ochii, oprți muzica și cereți-le să fie conștienți de prezent și de cine sunt, să iasă din perspectiva persoanei la care se gândeau și să fie din nou ei înșiși.

Adresați-le următoarele întrebări pentru dialog:

- A fost greu să alegeți persoana? A fost alegerea bună în cele din urmă?
- A fost greu să vedeți lucrurile din perspectiva migranților? Ce a fost cel mai dificil și de ce?
- Cum v-ați simțit în momente diferite? De ce?
- Aveți alte sentimente și gânduri de exprimat?

Încheiați subliniind definiția empatiei ca o abilitate care implică atât o componentă cognitivă cât și una emoțională și accentuați faptul că ea poate fi dezvoltată prin practică și reflecție.

- c. Exercițiu de înțelegere a barierelor cu care se confruntă migranții.

Distribuiți cărțile de joc de rol de mai jos și spuneți-le participanților că trebuie să țină secret conținutul acestora și să nu le arate în acest stadiu colegilor.

Puneți niște muzică relaxantă și cereți participanților să se gândească la persoana de pe cartea de joc: imaginați-vă viața de zi cu zi a acelei persoane, amintirile pe care le are acea persoană, lucrurile care îi plac, persoanele cu care interacționează, atitudinile și sentimentele lor față de acea persoană, sentimentele și atitudinile acelei persoane față de ei.

Cărți pentru jocul de rol

Tăiați și distribuiți câte o carte pentru jocul de rol de mai jos fiecărui participant; dacă aveți mai mult de 16 participanți, duplicați unele dintre cărți; puteți alege, de asemenea, să modificați unele dintre cărți; înlocuiți local cu naționalitatea țării în care lucrați):

Sunteți un refugiat din	Sunteți o tânără	Sunteți un tânăr din	Sunteți un bărbat de
-------------------------	------------------	----------------------	----------------------

Siria, ați ajuns în Europa cu o săptămână în urmă. Erați profesor de istorie și vorbiți numai limba arabă.	din Somalia sosită recent, fără educație și fără rude în țara gazdă.	Nigeria. Aveți o educație de bază și vorbiți engleza. Știți și alți nigerieni care au sosit înaintea dumneavoastră.	vârstă mijlocie din Balcanii de Vest cu experiență în agricultură și câteva rude deja stabilite în țara gazdă.
Sunteți un profesor de istorie locală	Sunteți un consultant de afaceri locale	Sunteți un inginer local pensionat	Sunteți o tânără locală
Sunteți o femeie din Ucraina în căutarea unui loc de muncă.	Sunteți un migrant african care locuiește în țara gazdă de cinci ani și trimite bani familiei în țara de origine	Sunteți un negustor migrant, cu o soție și patru copii	Sunteți soția unui proprietar al unei mici întreprinderi și ați venit împreună cu soțul dumneavoastră dintr-o țară musulmană
Sunteți un tânăr local care tocmai a absolvit universitatea	Sunteți soția unui proprietar local al unei mici întreprinderi	Sunteți fiica primarului, angajată ca asistent social	Sunteți un migrant rom fără educație și învățați limba locală

Puneți participanții să stea într-o linie, având în fața lor un spațiu gol în care toți pot face cel puțin opt pași. Explicați-le că veți citi o serie de afirmații. Dacă, din perspectiva persoanei de pe cartonașul lor, afirmația este corectă, participanții vor face un pas înainte. Dacă nu, nu se vor mișca și vor aștepta următoarea afirmație. Nu trebuie să vorbească în timpul acestui proces.

Citiți următoarele afirmații:

1. Vă simțiți bine atunci când vă gândiți la ultimii câțiva ani din viața dumneavoastră
2. Aveți un loc în care să locuiți care este suficient de confortabil și pe care îl dețineți
3. Aveți proprii bani și dumneavoastră decideți cum îi cheltuiți
4. Când mergeți la cumpărături, vă gândiți la ceea ce aveți nevoie, nu la cât de mulți bani aveți
5. Dacă vă îmbolnăviți, va fi cineva care să aibă grijă de dumneavoastră
6. Vă întâlniți în mod regulat cu persoane cărora vă puteți destăinui și care vă fac să vă simțiți că vă susțin
7. Puteți pleca în străinătate pentru o vacanță cu familia sau cu prietenii cel puțin o dată pe an
8. Sunteți convins că copiii dumneavoastră vor merge la universitate

Cereți-le participanților să se uite în jur și să vadă poziția diferiților membri ai grupului. Cereți-le să dezvăluie conținutul cărților lor de joc. Apoi le cereți să iasă din rol și să se gândească din perspectiva proprie, nu din perspectiva persoanei de pe cartonașul lor.

Puneți participanții să stea într-un cerc și să discute:

- Sentimentele lor în diferitele etape ale activității;

- Cine erau cei care avansaseră cel mai mult și cei rămași în urmă;
- Motivele diferențelor și afirmațiile la care nu s-au putut muta;
- Ce a fost surprinzător la modul în care au evoluat pozițiile;
- Principalele obstacole cu care se pot confrunta migrații.

Evaluare

Evaluarea acestei sesiuni se va face în prima parte a celei de-a doua zile de formare, împreună cu evaluarea pentru sesiunea anterioară și pentru sarcina de lucru.

Comentarii

În funcție de mărimea grupului și de implicarea și nevoile acestuia, puteți să faceți doar un singur exercițiu pe empatie și să aveți mai mult timp pentru a-l discuta.

8. Gestionarea conflictelor interculturale

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului, cursanții vor

- înțelege faptul că există diferite tipuri de conflicte și diferite moduri de abordare a conflictului și că în activitatea lor se pot adresa doar unora dintre ele
- fi capabili să analizeze situațiile de conflict, să identifice părțile implicate, pozițiile, nevoile, cauzele și reacțiile la conflict
- avea abilități mai bune de gestionare a conflictelor

Resurse necesare

- Computer cu acces la internet, videoproiector și ecran
- [Documente suport despre conflictele interculturale](#)

Structură și metode

- 15 minute: Prezentare introductivă și discuție
- 20 de minute: Exercițiu despre conflictele generate de neînțelegeri
- 15 minute: Conflicte provocate de diferite orientări de aculturație
- 40 de minute: Exercițiu de analiza și gestionarea conflictelor

Procedură

- Prezentați slide-urile cu surse de conflict și cu abordări ale conflictelor

Concentrați-vă pe gestionarea conflictelor ca o abordare adecvată situațiilor legate de munca cu migrații.

Răspundeți la întrebările de clarificare.

Reamintiți-le de neînțelegerile care pot fi generate de poziționarea diferită pe dimensiunile culturale (discutate în ziua 1). Explicați-le că acum se va pune accentul pe conflictele generate de neînțelegerile în cadrul comunicării și de diferențele dintre orientările de aculturație.

b. Prezentați slide-urile cu conflicte generate de neînțelegeri

În grupuri mici de câte 3, cereți-le participanților să identifice exemple de situații, de preferință din experiența lor personală de lucru cu migranții, dar și din alte tipuri de situații de interacțiune între persoane cu medii culturale diferite (reale sau fictive, inclusiv din cărți sau filme) unde conflictele au fost generate de neînțelegeri în cadrul comunicării. Cel mai bine este să alegeți un exemplu din propria experiență și să o împărtășiți cu participanții pentru a ilustra modul în care se așteaptă să-și îndeplinească sarcina.

Fiecare grup mic trebuie să prezinte cel puțin un exemplu și să îl discute cu întregul grup.

La sfârșit, comparați exemplele date, subliniind asemănările și diferențele și reamintiți-le strategiile specifice recomandate în timpul zilei 1 pentru întâlniri interculturale eficiente (o dezvăluire sensibilă din punct de vedere cultural și punerea de întrebări chiar și despre lucruri care pot părea evidente) ca modalități de a minimiza riscul apariției neînțelegerilor.

c. Prezentați slide-urile despre orientările de aculturație și explicați modul în care orientările diferite de aculturație pot fi o sursă de conflicte.

Cereți-le participanților să reflecteze asupra propriei orientări de aculturație și asupra orientărilor de aculturație ale migranților cu care lucrează.

Stimulați o discuție generală cu privire la cele mai comune orientări de aculturație în rândul furnizorilor de servicii (faceți distincția dintre poziția oficială și declarațiile făcute într-un cadru oficial și atitudinile și comportamentele exprimate informal sau chiar în mod inconștient).

Apoi discutați cu grupul despre cea mai obișnuită orientare de aculturație a membrilor diferitelor grupuri de migranți.

Încheiați cu o discuție cu privire la modul de promovare a orientărilor integraționiste de aculturație în ambele părți, singurele care au potențialul de a susține relații pozitive durabile.

d. Prezentați slide-urile cu reacțiile la conflicte și la analiza conflictelor.

Împărțiți participanții în grupuri de câte patru. Cereți-i fiecărui grup să aleagă o situație conflictuală bazată pe experiențele împărtășite de membrii grupului și apoi să analizeze conflictul pe două niveluri:

1. În primul rând, uitați-vă la părțile implicate, la poziții, nevoi și interese
2. În al doilea rând, identificați ce se poate face pentru a stimula un rezultat reciproc avantajos, ținând cont de nevoile și interesele ambelor părți.

Dacă grupul este mai mic și timpul permite, puteți solicita fiecărui grup să pregătească un scurt joc de rol al conflictului și al unui proces de gestionare a conflictului prin negociere directă sau prin mediere.

Trebuie să dați toate instrucțiunile de la început, astfel încât participanții să știe ce se așteaptă de la ei și să își aleagă un exemplu de conflict potrivit pentru acea sarcină.

Permiteți fiecărui grup să prezinte și discutați cazurile, analiza și strategiile de management propuse.

La final, comparați exemplele, subliniind asemănările și diferențele, și cereți-le participanților să reflecteze asupra a ceea ce au învățat prin acest proces.

Interacțiunea cu migrații

9. Sprijinirea căilor de integrare eficiente și sensibile din punct de vedere cultural

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului, cursanții vor

- cunoaște cinci modele teoretice și instrumentele aferente relevante în mod direct pentru evitarea capcanelor și pentru promovarea unei interacțiuni pozitive și constructive cu migrații în furnizarea de servicii
- înțelege cum să se implice în proiectarea alături de migrații a unor căi de integrare eficiente

Resursele necesare

- Slide-uri despre susținerea căilor de integrare
- Computer cu acces la internet, videoproiector și ecran
- Materiale distribuite cu Povestea Căldurii Plăcute (opțional)
- [Documentul suport despre susținerea căilor de integrare](#)

Structură și metode

În funcție de dimensiunea grupului și de nivelul de aprofundare în lucrul cu unele dintre concepte, sunt prezentate două opțiuni pentru programarea sesiunii, una pentru 1 oră și 30 de minute și una pentru 2 ore:

- a. 10 min: prezentare introductivă bazată pe slide-uri
- b. 10 min: cadrul OK-OK - prezentare și exercițiu
- c. 20 de min: Economia afecțiunii - prezentare pe grupuri și discuții
- d. 20 de min / 40 de min: Triunghiul dramatic și jocurile psihologice - prezentare, lucru în echipă și discuții
- e. 20 de min / 30 de min: Scara de diminuare și conștientizare - prezentare, lucrul pe perechi și discuții
- f. 10 min: Concluzii și evaluare

Notă: pentru un grup mai mare, această sesiune ar putea dura mai mult decât s-a indicat mai sus.

Procedură

- a. Incepeți sesiunea, explicând că se va concentra pe interacțiunea directă a lucrătorilor sociali și a altor furnizori de servicii cu migranții. Utilizați primele două slide-uri pentru a ilustra necesitatea de a aborda situațiile problematice în astfel de interacțiuni și al treilea slide pentru a explica faptul că unele modele teoretice vor fi propuse ca instrumente pentru reflectarea asupra comportamentelor, emoțiilor, gândurilor și interacțiunilor furnizorilor de servicii și migranți, în scopul de a îmbunătăți eficacitatea serviciilor și de a sprijini migranții în definirea și urmărirea unor căi realiste și adecvate de integrare.
- b. Introduceți cadrul OK-OK. Cereți-le participanților să dea exemple de situații concrete din propria experiență sau din experiența colegilor pentru a ilustra toate cele patru poziții ale cadrului.
- c. Două opțiuni sunt sugerate pentru partea legată de economia afecțiunii

c1. Pe baza Poveștii Căldurii Plăcute de Claude Steiner (versiuni în diferite limbi sunt disponibile la <http://www.claudesteiner.com/fuzzy.htm>)

Distribuiți copii ale poveștii Căldură Plăcută și dați-le participanților aproximativ 5 minute pentru a citi toți povestea. Alternativ, citiți-o dumneavoastră grupului sau puneți un membru al grupului să o citească cu voce tare.

Introduceți principiile economiei afecțiunii. Lăsați slide-ul la vedere. Puneți participanții în grupuri mici de câte 3 și rugați-i să discute:

1. Cum sunt reflectate aceste principii în poveste;
2. Situații din viața reală în care oamenii au luat decizii pe baza ipotezelor false ale teoriei economiei afecțiunii.

În plen, cereți de la diferite grupuri să ilustreze principiile economiei afecțiunii cu elemente ale povestirii și cu situații reale de viață.

c2. Începând cu experiențele participanților

Prezentați diapozitivele despre teoria economiei afecțiunii.

Puneți participanții în grupuri mici de câte 3 și solicitați-le să identifice situațiile din propria lor viață profesională sau din experiența profesională a colegilor cunoscuți în care se poate explica comportamentul migranților sau comportamentul asistentului social / prestatorului de servicii prin teoria economiei afecțiunii.

- d. Prezentați slide-urile cu Triunghiul Dramatic, făcând legătura cu cadrul OK-OK și cu teoria economiei afecțiunii. Explicați și conceptul de jocuri psihologice și dați exemple. Insistați asupra efectelor psihologice negative generate de implicarea în jocuri psihologice și a aspectelor neproductive și nedorite ale fiecăreia dintre cele trei poziții din triunghiul dramatic.

Împărțiți participanții în grupuri de câte 4 și cereți-le să prezinte exemple din experiența interacțiunilor cu migranții care ilustrează triunghiul dramatic. Cereți-i fiecărui grup să aleagă un exemplu.

Cereți-le reprezentanților fiecărui grup să împărtășească exemplul ales și să identifice rolurile triunghiului dramatic în fiecare caz. Insistați pe caracterul dinamic al triunghiului dramatic unde este cazul.

Prezentați triunghiul câștigătorului.

Cereți-le participanților să formeze aceleași grupuri ca și înainte și să reflecteze asupra cazurilor alese pentru a identifica strategiile pe care lucrătorii sociali / furnizorii de servicii le pot utiliza pentru a trece de la triunghiul dramatic la triunghiul câștigătorului.

Cereți-le grupurilor să își prezinte rezultatele și să discute fiecare caz cu întregul grup. După fiecare prezentare, întrebați toți participanții dacă au întâmpinat situații similare, cum au evoluat și care ar fi fost cel mai eficient răspuns.

- e. Descrieți „Scara de diminuare și conștientizare”

În perechi, cereți-le participanților să identifice cazuri din experiența lor care să ilustreze fiecare nivel al scării.

Cereți exemple pentru fiecare nivel al scării și discutați-le cu întregul grup.

Încheiați scoțând în evidență faptul că scara de diminuare și conștientizare poate fi utilă în lucrul cu migranții atât pentru înțelegerea comportamentului clienților/ beneficiarilor, cât și pentru conștientizarea propriei poziții pe scară.

10. Lucrul cu migranții în situații dificile: sprijinirea și dezvoltarea rezistenței

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului, cursanții vor

- înțelege modul în care conceptul de rezistență se poate aplica lucrului cu migranții în situații dificile
- putea utiliza strategii care vizează dezvoltarea propriei capacități de adaptare în lucrul cu migranții în situații dificile
- fi capabili să identifice și să utilizeze strategii adecvate pentru sprijinirea și dezvoltarea rezistenței migranților în timpul prestării serviciilor

Resurse necesare

- Slide-uri despre rezistență
- Computer cu acces la internet, videoproiector și ecran
- Hârtie de flipchart și markere
- [Document suport despre rezistență](#) și despre [șocul cultural](#)

Structură și metode

- 10 min: prezentare introductivă bazată pe slide-uri
- 30 de min: Conștientizarea propriilor puncte tari - un instrument de dezvoltare a rezistenței lucrătorilor sociali
- 30 de min: Roata rezistenței
- 20 de min: Șoc cultural

Procedură

- Prezentați subiectul, subliniind provocările cu care se confruntă migranții și reamintiți-le de modulul privind itinerariul migrației. Definiți rezistența și prezentați cele trei tipuri principale de resurse care susțin rezistența. Faceți legătura dintre resursele personale, în special atitudinile și abilitățile care facilitează rezistența și componentele competenței interculturale. Explicați că resursele legate de mediul social înconjurător și extins pot fi parțial controlate de migranții individuali.
- Introduceți metafora măștii de oxigen și necesitatea ca lucrătorii sociali și alți profesioniști care interacționează cu migranții și care s-au confruntat cu situații deosebit de dificile să își dezvolte propria rezistență pentru a menține o capacitate durabilă de a răspunde nevoilor migranților într-o manieră eficientă.

Prezentați necesitatea unei mentalități axate pe puncte forte și unui ciclu de conștientizare a punctelor forte. Explicați diferența dintre o abordare axată pe puncte slabe și una axată pe puncte forte.

Împărțiți participanții în grupuri mici de câte 3 și dați-le sarcina de a se sprijini reciproc în a identifica cât mai exact posibil:

1. punctele forte pe care le au și care sunt relevante în lucrul cu migranții (identificând, de asemenea, fapte și situații care dovedesc acest lucru);
2. situații sau domenii în care aceste abilități pot fi dezvoltate.

Este indicat să stați câteva minute și să demonstrați procesul pe propria persoană sau într-un dialog cu un membru al grupului.

În funcție de mărimea grupului și de timpul disponibil, rugați toți participanții sau doar câțiva dintre ei (aleși la întâmplare sau care s-au oferit voluntari) să spună întregului grup ceea ce au identificat ca fiind puncte forte și ca posibilități de a le extinde utilizarea. Nu refuzați persoanele care își exprimă dorința de a spune ce au constatat.

Încheiați sugerându-le participanților să continue acest tip de reflecție pe cont propriu, în pereche cu un coleg sau în cadrul unui grup de suport reciproc (și menționați că acest lucru va fi discutat în ultimul modul).

- c. Prezentați roata rezistenței și explicați faptul că ei înșiși ca profesioniști sau serviciile lor, în mod direct sau în cooperare cu alte părți interesate, pot contribui la acordarea de sprijin pe cele șase secțiuni ale roții.

Împărțiți participanții în trei sau în șase grupuri (în funcție de numărul total de participanți - faceți șase grupuri dacă există mai mult de 15 participanți). Împărțiți secțiunile roții rezistenței între grupuri. Dacă există trei grupuri, fiecare grup primește două secțiuni, în cazul în care există șase grupuri, va exista un grup pe secțiune.

Sarcina fiecărui grup este de a reflecta asupra a ceea ce se face în prezent și asupra a ceea ce s-ar putea face pentru a sprijini migranții în ceea ce privește elementele secțiunii/secțiunilor atribuite. Fiecare grup ar trebui să scrie ideile pe o foaie de flipchart și să numească un reprezentant pentru a le prezenta.

Cereți-i fiecărui grup să prezinte rezultatele în plen și să solicite comentarii și sugestii de la ceilalți participanți.

Încheiați subliniind că acest lucru ar putea constitui baza unei liste de măsuri și, eventual, de proiecte care pot fi implementate pe viitor pentru a spori capacitate de rezistență a migranților.

- d. Prezentarea conceptului de șoc cultural, pe baza slide-urilor

Cereți-le participanților să reflecteze în perechi asupra unor exemple de cazuri în care migranții au experimentat diverse faze ale șocului cultural. Dacă unii membri ai grupului nu au nicio experiență anterioară directă în lucrul cu migranți în situații dificile, asigurați-vă că există în fiecare pereche o persoană cu experiență.

Cereți fiecărei perechi să își prezinte exemplele și celorlalți iar ceilalți să își spună opiniile. Comparați exemplele date, indicând asemănările și diferențele.

Încheiați prin comentarii cu privire la ce pot face furnizorii de servicii:

3. Să identifice simptomele și să înțeleagă atitudinile și comportamentele celor vizați, fără a-i învinui;
4. Să îi sprijine în timp ce se îndreaptă către cea de-a patra etapă (faceți legătura cu orientarea aculturației interculturale prezentată în modulul de gestionare al conflictelor).

11. Cooperarea cu mediatorii interculturali

Obiectivele învățării

Obiectivele de învățare pentru această sesiune trebuie să fie ajustate în funcție de situația specifică a municipiului vizat.

Astfel, în cazul municipalităților care nu au experiență de lucru cu mediatorii interculturali, la sfârșitul modulului cursanții vor:

- cunoaște avantajele și provocările legate de angajarea mediatorilor interculturali
- înțelege poziția și rolul unui mediator intercultural eficient
- cunoaște diferitele practici de lucru cu mediatorii interculturali în Europa

În cazul municipalităților în care prestatorii de servicii cooperează deja cu mediatorii interculturali, la sfârșitul modulului, cursanții vor:

- fi capabili să identifice punctele tari și punctele slabe ale practicilor actuale legate de mediatorii interculturali
- înțelege în ce măsură practicile actuale sunt în concordanță cu ghidul european privind mediatorii interculturali
- fi pregătiți să planifice schimbări în cooperarea cu mediatorii interculturali, făcându-o mai eficace și mai eficientă.

Resurse necesare

- [Codul etic al mediatorilor interculturali](#) în format electronic și tipărit
- Computer cu acces la internet, videoproiector și ecran
- Flipchart și markere

Structură și metode

- a. 15 min: Lucru pe perechi și prezentări
- b. 45 de min: Scara de diminuare și conștientizare - prezentare, lucrul pe perechi și discuții
- c. 30 de min: Lucru în grupuri mici și prezentări

Procedură

- a. Pe perechi, participanții reflectă asupra beneficiilor și provocărilor aduse de angajarea persoanelor care provin din familii de migranți pentru a acționa ca mediatori interculturali. Notați ideile principale care rezultă, făcând o listă pe două coloane pe flipchart.
- b. În plen, treceți prin cele zece puncte ale codului etic. Explicați-le elementele cheie ale fiecărui punct și cereți-le participanților să împărtășească exemple din practică (dacă există astfel de practici) sau să comenteze cum ar trebui să se facă lucrurile în contextul lor (dacă nu există mediatori interculturali).
- c. Pe baza discuțiilor anterioare, participanții vor elabora un plan în grupuri mici pentru:
 - Asigurarea unei eficacități și eficiențe sporite a activității mediatorilor interculturali (dacă există)
 - Înființarea unui sistem de mediatori interculturali (dacă nu există o astfel de experiență până acum).

12. Feedback-ul și consultarea migranților

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului cursanții vor:

- cunoaște avantajele și provocările legate de angajarea mediatorilor interculturali
- înțelege poziția și rolul unui mediator intercultural eficient
- cunoaște diferitele practici de lucru cu mediatorii interculturali în Europa

Resursele necesare

- Computer cu acces la internet, videoproiector și ecran
- Slide-uri cu scara de participare
- Flipchart și markere
- [Document suport despre consultarea cu migranții](#)

Structură și metode

- a. 15 min: Prezentarea scării de participare și a conceptului de tokenizare
- b. 30 de min: Lucrul în grup pe tema mecanismelor locale de consultare a migranților
- c. 45 de min: Prezentarea propunerilor grupurilor și a concluziilor

Procedură

- a. Prezentați scara de participare, mergând de jos în sus. Explicați conceptul de tokenizare. Răspundeți la întrebările pentru clarificări.
- b. Împărțiți participanții în grupuri de maxim cinci participanți. Dacă mai multe persoane provin din aceeași instituție sau organizație sau din același tip de instituție sau organizație, acestea ar

trebuie să fie grupate împreună. Fiecare grup are sarcina de a reflecta la:

- Unde anume se situează în prezent instituția sau organizația lor pe scara participării în ceea ce privește migrația?
 - Ce măsuri specifice pot fi adoptate pentru a asigura sau a spori participarea eficientă a migranților și pentru a-i reprezenta în trasarea modului în care serviciile funcționează?
 - Cum pot fi prevenite riscurile de tokenizare și abuz de sistem?
- c. Fiecare grup își prezintă propunerile și primește feedback de la ceilalți participanți.

Încheiați făcând o comparație între planuri, subliniind elementele comune și complementaritatea.

Interacțiunea cu comunitatea locală

13. Implicarea comunității locale și cooperarea cu ONG-urile

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului cursanții vor:

- înțelege potențialele beneficii ale unei cooperări echilibrate între ONG-uri și alți actori ai societății civile și autoritățile locale în sprijinirea integrării migranților
- avea o cunoaștere mai amplă a structurilor și inițiativelor existente la nivel local, care sunt sau ar putea fi dedicate integrării migranților sau care ar putea contribui la integrarea migranților
- fi conștienți de ceea ce se poate face pe termen scurt și mediu pentru îmbunătățirea cooperării dintre instituțiile publice și societatea civilă pe această temă

Resurse necesare

- Hartie de flipchart și markere

Structură și metode

Încadrarea în timp de mai jos trebuie ajustată în funcție de caracteristicile grupului:

- 15 min: analizarea beneficiilor și dificultăților cooperării
- 15 min: crearea unei viziuni comune
- 20 de min: trasarea situației curente
- 30 de min: planificare pentru aducerea îmbunătățirilor

Procedură

- Prezentați tema sesiunii și cereți-le participanților să se gândească pe perechi la beneficiile și provocările legate de cooperarea dintre instituțiile publice și societatea civilă pentru integrarea migranților. Adunați răspunsurile pe două foi de flipchart paralele sau pe o foaie împărțită în două coloane. Dacă se repetă aceleași idei, subliniați-o sau indicați cu un semn că este mai importantă.

Faceți câteva comentarii generale cu privire la rezultate și evidențiați dacă mai multe categorii de idei rezultă din acea listă.

- Puneți deoparte, într-un loc vizibil, cele două liste și cereți-le participanților să utilizeze aceste idei pentru a crea o viziune comună: o descriere a modului în care ar arăta situația de dorit, în ceea ce privește valorificarea beneficiilor și minimizarea riscurilor legate de obstacole.

Acest lucru se poate face cu întregul grup, dar dacă acesta este prea mare sau dacă există persoane din grupul cu tendința de a monopoliza atenția și / sau alții care nu se simt confortabil contribuind în plen, poate fi precedat de munca în grupuri mai mici.

În final, ar trebui să transcrieți rezultatul într-un format mai bine structurat pe o foaie de flipchart separată.

- c. Explicați că orice reflecție asupra a ceea ce ar trebui să se îmbunătățească trebuie să înceapă cu o trasare a situației actuale.

Comentariul de mai sus este valabil și aici: dacă grupul este suficient de mic, acest lucru se poate face împreună. Dacă este mai mare, trebuie să fie organizată munca în grup înainte de trasarea la comun. Dacă grupul este alcătuit din subgrupe de mărimi similar compuse din persoane care lucrează în instituții publice și persoane din ONG-uri sau grupuri comunitare, ați putea lua în considerare împărțirea acestora pentru lucrul în grup pe baza acestui criteriu și să comparați rezultatele pentru a vedea dacă sunt perspective diferite.

Trasarea ar trebui realizată utilizând o reprezentare vizuală cu mai multe culori. De exemplu, puteți alege să reprezentați:

1. Instituții publice prin pătrate
2. ONG-uri prin cercuri
3. Grupuri comunitare informale prin triunghiuri

Conexiunile pot fi:

4. Izolare / nicio linie = absența relațiilor
5. Dependență și control = săgeată roșie într-o singură direcție
6. Conflict sau competiție = săgeată dublă albastră tăiată
7. Cooperare și sprijin reciproc = săgeată dublă verde

Puteți adăuga semne și alte modalități de reprezentare a relațiilor existente. Trebuie să se facă legătura nu numai între instituțiile publice și ONG-urile cu care lucrează, ci și între instituții și între ONG-uri / grupuri comunitare.

„Harta” rezultată va indica modul în care este percepută situația și pot apărea nevoi diferite, inclusiv:

8. Necesitatea de a ieși în întâmpinare și stabilirea cooperării sau cel puțin a comunicării cu unele părți interesate
9. Necesitatea includerii atunci când, de exemplu, unele ONG-uri nu sunt la fel de implicate ca altele
10. Nevoia de a rezolva conflictele și problemele de putere
11. Nevoi de a lucra la calitatea cooperării

- d. Împărțiți participanții în grupuri mici (4-5 participanți pe grup). Fiecare grup se va gândi la una dintre nevoile identificate în exercițiul de trasare.

Fiecare grup va crea un plan care să includă măsuri realiste pentru a duce la o îmbunătățire în ceea ce privește subiectul acordat, unele care pot fi implementate pe termen scurt și altele pe termen mediu pentru a asigura perenitatea acestora. Pentru fiecare măsură propusă, trebuie identificată structura (structurile) responsabile. Responsabilitatea partajată ar trebui încurajată.

Dacă vă permite timpul, această activitate de planificare se poate realiza în două etape, folosind o strategie de gândire inversă:

1. Uitați-vă la situația actuală și gândiți-vă la ce se poate face pentru a o înrăutăți.
2. Apoi inversați formulările identificate, pentru a obține măsuri pozitive care pot îmbunătăți situația.

Deși surprinzător pentru unii participanți, acest mod de gândire poate conduce adesea la identificarea unor idei simple care pot avea un impact foarte pozitiv, dar care par prea evidente pentru a fi menționate dacă se face doar o planificare pozitivă.

Acordați fiecărui grup șansa de a-și prezenta planul creat și cereți-le tuturor celorlalți participanți să comenteze, să pună întrebări sau să dea sugestii.

În timpul prezentării, scrieți pe două foi paralele de flipchart principalele măsuri propuse (măsurile pe termen scurt pe una și măsurile pe termen mediu, pe cealaltă). La final veți avea două liste de acțiuni.

Acestea pot fi luate ca un punct de plecare pentru o adunare ulterioară a părților interesate locale axată pe îmbunătățirea cooperării dintre societatea civilă și instituțiile publice pentru integrarea migranților.

În timpul procesului de realizare a unei viziuni comune, de trasare și de planificare, pot exista dezacorduri între participanți și între grupuri. Luați o abordare cuprinzătoare și includeți toate punctele de vedere. Dacă există un dezacord foarte mare în ceea ce privește anumite probleme, este indicat să le lăsați la o parte și să îi încurajați pe participanți să le discute în afara cursurilor de formare și își să reamintească instrumentele prezentate mai devreme (cadru OK-OK, triumphiul dramei/ câștigătorului, scara de diminuare, cât și discuția despre gestionarea conflictelor).

La final, discutați succint și despre întregul proces și întrebați pe participanți cum s-au simțit în diferite etape, ceea ce au considerat mai greu / surprinzător/ motivant etc. De obicei, la sfârșitul unei asemenea sesiuni, oamenii se simt implicați și motivați să acționeze. Rugați-i să devină conștienți de entuziasmul pe care îl simt și să încerce să își reamintească acest sentiment după formare pentru a pune cu adevărat în practică cel puțin câteva dintre ideile formulate.

14. Mobilizarea sprijinului local și cooperarea cu voluntarii

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului cursanții vor:

- înțelege importanța construirii sprijinului pentru politicile și măsurile de integrare în cadrul societății locale
- avea o mai bună conștientizare și cunoaștere a practicilor existente în Europa
- fi pregătiți pentru a reflecta și a acționa la nivel local având în vedere colaborarea cu voluntarii pentru sprijinirea integrării migranților.

Resurse necesare

- Computer, videoprojector și ecran
- Slide-uri și [documentul suport despre mobilizarea sprijinului local](#)
- Hârtie de flipchart și markere

Structură și metode

Încadrarea în timp de mai jos trebuie ajustată în funcție de caracteristicile grupului:

- 20 de min: prezentarea practicilor existente în Europa, urmată de discuții
- 30 de min: lucrul în grup pe tema posibilelor acțiuni locale
- 40 de min: prezentarea propunerilor și a concluziilor

Procedură

- Prezentați exemplele de practici legate de implicarea cetățenilor locali ca voluntari, folosind slide-uri. De asemenea, puteți include videoclipuri și imagini din proiecte care credeți că sunt relevante pentru publicul local.

Alocați puțin timp pentru întrebări de clarificare, dar nu începeți discuții cu privire la ceea ce se poate face în contextul local (acest lucru se va face în grupuri în următoarea etapă).

După clarificări, întrebați participanții ce tipuri de activități sunt mai relevante pentru contextul local conform opiniei lor.

Împărțiți participanții în grupuri în funcție de interesele lor. Nici un grup nu trebuie să fie mai mare de cinci participanți sau mai mic de trei.

- În grupuri, participanții elaborează un plan privind modul în care un anumit tip de activitate poate fi implementat la nivel local. Cereți fiecărui grup să ia în considerare ceea ce poate face municipalitatea, dar și cu ce alte structuri ar trebui să coopereze.

Dacă unul sau mai multe grupuri lucrează la o campanie anti-zvonuri, ar trebui să înceapă prin identificarea celor mai frecvente zvonuri legate de migranți la nivel local și care ar fi cele mai bune contra-argumente. Apoi ar trebui să planifice acțiuni pentru a le combate.

Cereți-i fiecărui grup să-și pregătească ideile principale ale planurilor pe o foaie de flipchart.

- Fiecare grup își prezintă planul și primește feedback de la ceilalți.

Discutați la modul general despre felul în care diversele idei ar putea fi combinate într-un plan local coerent și cuprinzător și care ar fi următorii pași care ar trebui urmați pentru a fi implementat.

Probleme de management

16. Facilitarea accesului la servicii prin intermediul cooperării intersectoriale și a one-stop-shop-urilor

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului cursanții vor:

- înțelege diversele moduri în care pot fi organizate one-stop-shop-urile și cum funcționează, care sunt cerințele, riscurile și provocările de care trebuie să se țină cont atunci când se înființează un one-stop-shop;
- fi capabili să inițieze analiza opțiunilor care ar putea fi luate în considerare pentru facilitarea accesului la serviciile de la nivel local pentru migranți.

Resursele necesare

- Computer, videoproiector și ecran
- Slide-uri și [document suport despre ghișeele unice](#)
- Flipchart și markere sau cel puțin patru computere disponibile pentru participanți

Structură și metode

- 15 min: introducere despre serviciile de tip one-stop-shop
- 45 de min: lucru în grupuri
- 30 de min: prezentări ale rezultatelor lucrului în echipă și discuții

Procedură

- Prezentați tipurile de one-stop-shop-uri, problemele legate de grupurile țintă, riscurile și provocările care trebuie luate în considerare.

Acest lucru poate fi ilustrat cu câteva exemple din publicațiile deja existente pe această temă, cum ar fi Modulele Europene de Integrare sau exemple de pe site-ul european privind integrarea (www.integration.eu).

- Explicați faptul că următoarea fază va fi o reflecție asupra a ce și cum ar trebui făcut la nivel local ca să fie îmbunătățit accesul migranților la servicii având ca punct de referință abordarea one-stop-shop-urilor. Organizați participanții în patru grupuri: două grupuri vor răspunde la întrebarea 1 de mai jos, iar celelalte două la întrebarea 2, luând în considerare în ambele cazuri necesitatea de a aborda provocările și riscurile prezentate mai devreme:
 1. Cine ar trebui să fie beneficiarii și unde ar trebui înființată structura?
 2. Ce instituții și entități private nonprofit ar trebui să fie implicate și cum ar putea fi asigurată finanțarea?

Cele două grupuri care s-au axat pe aceeași problemă vor fi rugate să negocieze și să ajungă la o concluzie comună. Rezultatul este prezentat și discutat cu ceilalți participanți.

Pe baza acestor concluzii, cele patru grupuri vor lucra la următoarele sarcini:

1. Aducerea argumentelor în favoarea înființării unei structuri care să faciliteze accesul migranților la servicii;
2. Analizarea a 2-3 soluții posibile, evidențiind avantajele și dezavantajele fiecăreia. Ar trebui să rezulte că soluția aleasă are cele mai multe avantaje și cele mai puține dezavantaje;
3. Descrierea soluției stabilite de către grup, modul în care ar trebui să funcționeze, unde, cu cine, etc .;
4. Identificarea elementelor unei campanii pentru a promova soluția propusă factorilor de decizie și comunității locale.

Fiecare grup ar trebui să desemneze cel puțin un membru pentru a asigura coordonarea cu celelalte grupuri. Rezultatul fiecărui grup poate fi prezentat pe o foaie de flipchart sau pe unul sau mai multe slide-uri.

- c. Fiecare grup își prezintă rezultatele. Acest lucru este urmat de o discuție generală despre ceea ce se poate face la nivel local și care ar putea fi primii pași.

Dacă există sau a existat la nivel local o structură asemănătoare cu abordarea one-stop-shop-urilor, rezultatul grupului ar trebui comparat cu realitatea. Discuția trebuie să se concentreze asupra diferențelor și asupra a ceea ce se poate face pentru a asigura o mai bună calitate, eficacitate și durabilitate.

Dacă există suficienți participanți (cel puțin 16), aceștia pot lucra în paralel pe două idei alternative (grupuri de minim 8 participanți) și își vor compara propunerile în prezentarea finală.

18. Susținere reciprocă și inter-viziune pentru profesioniștii care lucrează cu migrații

Obiectivele învățării

La sfârșitul modulului, cursanții vor

- înțelege beneficiile și potențialul sprijinului între colegi și al inter-viziunii
- avea abilități crescute de a participa la o conversație pozitivă în cadrul unui grup de sprijin și inter-viziune

Resurse necesare

- Computer, videoproiector și ecran
- Slide-uri și [documente suport despre ajutorul colegial](#)
- Un spațiu din cameră unde participanții pot sta într-un cerc

Structura și metode

- d. 10 min: introducere: nevoia de sprijin între egali și inter-viziune
- e. 10 min: prezentarea principiilor și a elementelor generale de procedură
- f. 30 de min: simularea unei întâlniri de susținere a colegilor
- g. 40 de min: dezbateri

Procedură

- a. Prezentați, cu sprijinul slide-urilor, argumentele în favoarea unui sistem sistematic de susținere reciprocă și a unui mecanism de inter-viziune.
- b. Introduceți principiile și procedurile de organizare ale unui grup de sprijin reciproc și a unui grup de inter-viziune. Distribuți documentele suport astfel încât toți participanții să poată avea acces permanent la principii și la pașii procedurii.

Întrebați participanții dacă desfășoară ceva similar. Dacă este cazul, explicați că în următoarea parte vor face o simulare pentru a îmbunătăți calitatea grupului lor de suport reciproc. Dacă acest lucru este o noutate pentru ei, explicați că simularea îi va ajuta să se gândească cum să organizeze un astfel de proces în viitor.

- c. Cereți un voluntar care să prezinte un caz și un alt voluntar din grup care să joace rolul de mediator. Aranjați participanții pe scaune (de același fel) într-un cerc, fără obiecte între ei. Explicați de ce este important modul în care este aranjată camera și care este impactul acestui lucru asupra atitudinilor și interacțiunilor din grup. În cazul în care grupul este mai mare de 12-15 persoane, utilizați metoda acvariului: faceți un cerc intern de 8-12 participanți și un cerc extern de observatori. Instruiți observatorii să observe procesul și să îl compare cu principiile și recomandările procedurale.

Începeți simularea și permiteți discuției să continue pentru aproximativ 20 de minute. Este de preferat să nu interfeți cu procesul, chiar dacă acesta nu merge bine, și să nu

corecții mediatorul. Scopul exercițiului este de a învăța și ce lucruri trebuie evitate și că greșelile pot fi și ele o resursă de învățare.

- d. Cereți-le observatorilor să dea feedback și să raporteze ceea ce au observat. Adăugați-vă propriul feedback și analizați în profunzime cu participanții diferitele momente-cheie ale procesului. Faceți legăturile necesare cu modelele teoretice discutate în modulul 9 (cadrul OK-OK, triunghiul dramatic, teoria economiei afecțiunii, scara de diminuare). Fiți atenți să evitați voi înșivă aceste capcane și nu dați vina pe nimeni din grup. Insistați asupra faptului că acest tip de proces în grup funcționează atunci când participanții acceptă faptul că pot oferi feedback și sfaturi fără a insista ca sfatul să fie luat în considerare de persoana care prezintă cazul și dacă persoana care prezintă cazul este receptivă și deschisă ideilor noi.

3. Documente suport

Înțelegerea migrației

Scopul informațiilor furnizate mai jos este de a sprijini cititorii în găsirea răspunsurilor la următoarele întrebări-cheie:

- Ce se întâmplă? (cine sunt migranții și care este dimensiunea fenomenului și evoluția acestuia în ultimii ani?)
- Cum se întâmplă? (cum are loc migrația, care sunt principalele itinerarii ale migrației și care sunt riscurile cu care se confruntă migranții când călătoresc?)
- De ce se întâmplă? (care sunt principalii factori determinanți din țările de origine, este migrația determinată de factori economici, probleme de securitate sau persecuție politică?)

Statistici actualizate sunt disponibile în mod regulat pe site-ul OIM. Comunicate de presă periodice prezintă, de exemplu, date privind numărul de sosiri și de decese de pe principalele rute de migrare către Europa. Unele dintre aceste date sunt afișate ca infografice și datele prezentate în format tabelar pot fi utilizate pentru a întocmi grafice specifice pentru a ilustra dinamica fluxurilor de migrație și pentru a permite compararea diferitelor rute de migrare, a țărilor de origine sau a țărilor de stabilire și de destinație.

Migranții, solicitanții de azil și refugiații

Definițiile de mai jos clarifică distincția dintre migranți, refugiați și solicitanții de azil și arată diferența dintre semnificația juridică a termenului „refugiat” și modul în care acest termen este utilizat în mod obișnuit în rapoartele presei privind migrația în ultimii ani.

Migrant - OIM definește un migrant ca orice persoană care trece sau a trecut o graniță internațională sau într-un stat departe de locul obișnuit de reședință, indiferent de: (1) statutul legal al persoanei; (2) dacă mutarea este voluntară sau involuntară; (3) care sunt cauzele mutării; sau (4) care este durata șederii.

Refugiat - Persoana care „din cauza unei temeri de persecuție bine întemeiate din motive de rasă, religie, naționalitate, apartenență la un anumit grup social sau opinii politice este în afara țării sale de cetățenie și nu poate sau, din cauza aceste frici, nu mai dorește să beneficieze de protecția acelei țări. (articolul 1 (A) (2), Convenția privind statutul refugiaților, articolul 1A alineatul (2), 1951, după cum a fost modificat prin Protocolul din 1967).

Solicitant de azil - O persoană care caută într-o altă țară decât a sa un loc sigur din fața persecuției sau a vătămării grave și așteaptă o decizie privind cererea de acordare a statutului de refugiat sub protecția instrumentelor internaționale și naționale relevante. În cazul unei decizii negative, persoana trebuie să părăsească țara și poate fi expulzată, la fel ca oricare alt cetățean străin într-o situație neregulată sau ilegală, cu excepția cazului în care permisul de ședere este acordat din motive umanitare sau din alte motive asemănătoare.

Migrația către Europa după 2013

În întreaga lume, marea majoritate a persoanelor care sunt nevoite să își părăsească casele rămân între granițele țării lor. Potrivit ICNUR, în 2015 au existat 45 de milioane de Persoane Strămutate Intern (PSI). Cu toate acestea, 21 de milioane de persoane au simțit că este necesar să fugă în altă țară. În 2015, cele 10 țări principale ca surse de solicitanți de azil (în ordine descrescătoare) au fost Siria, Afganistan, Somalia, Sudanul de Sud, Sudanul, Republica Democratică Congo, Republica Centrafricană, Myanmar, Eritreea și Columbia. Adunate, aceste zece țări surse principale au reprezentat 76% din populația globală de refugiați. Primele cinci țări gazdă sunt Turcia, Pakistan, Liban, Iran, Etiopia și Iordania. În Liban, se află aproximativ 1,5 milioane de refugiați, în timp ce populația locală este de mai puțin de 4 milioane (cel mai mare procentaj de refugiați pe cap de locuitor din lume).

În 2015, copii neînsoțiți sau separați - în special afgani, eritreeni, sirieni și somalezi - au depus 98,400 de cereri de azil în 78 de țări. Acesta a fost cel mai mare număr înregistrat, deoarece ICNUR a început să adune astfel de date în 2006. Pe plan internațional, în 2015, copiii sub 18 ani constituiau aproape jumătate din populația refugiaților, crescând de la 41% din 2009 și la fel ca în 2014.

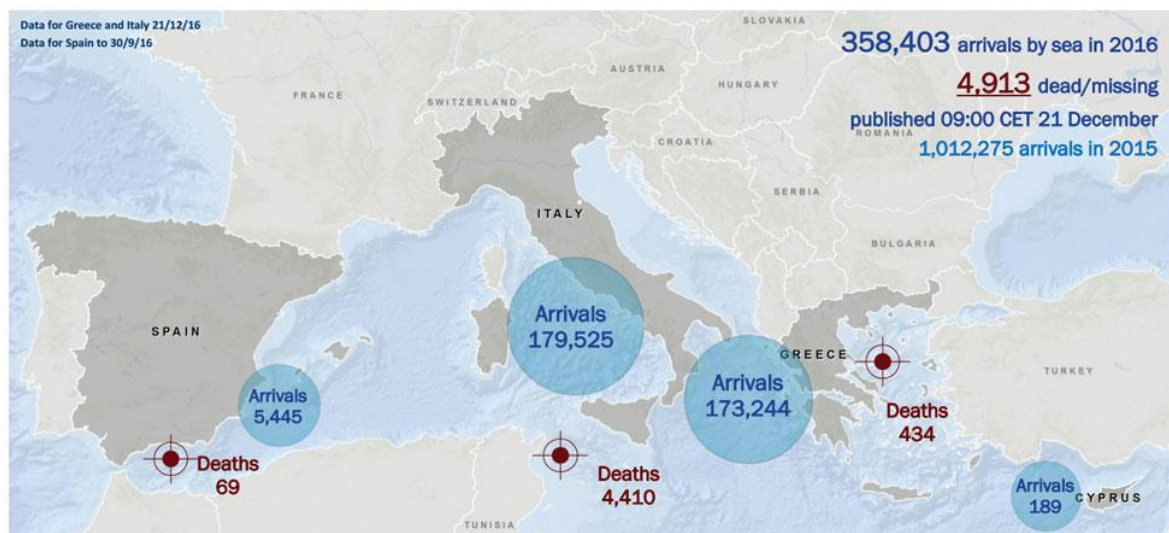
Migrația către Europa reprezintă o fracțiune din aceste procese de migrație și este important să o înțelegem într-un context mai larg.

Există două puncte de cotitură majore care au influențat migrația către Europa în ultimii ani. Primul este anul 2014, când conflictele interne din Libia au făcut ca această țară să fie un element major în tranzitul din Africa Subsahariană spre Europa de Sud traversând Marea Mediterană. Al doilea a fost anul 2015, când o creștere uriașă a numărului de sosiri în Europa s-a datorat migrației pe așa-numita rută balcanică, din Turcia, traversând Marea Egee către Grecia și Europa Centrală, alimentată în cea mai mare parte de războiul din Siria.

Imaginea de mai jos prezintă situația de la sfârșitul anului 2016. Sursa: www.iom.int

Mediterranean Update

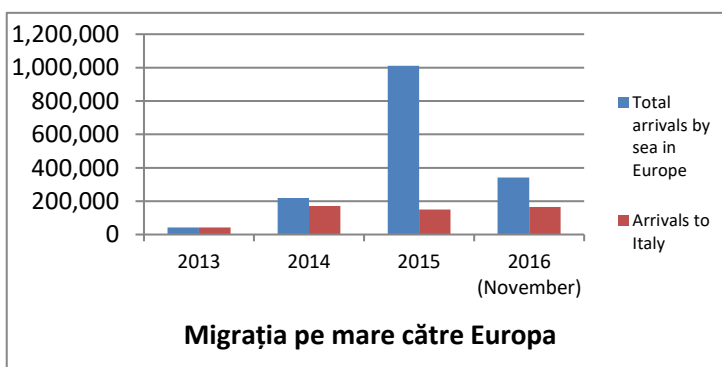
Migration Flows Europe: Arrivals and Fatalities



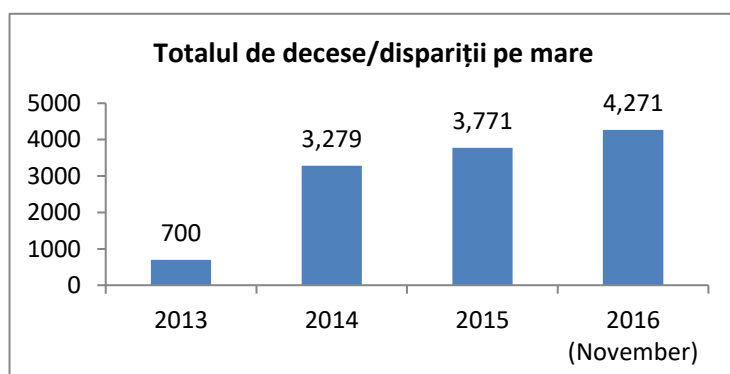
Tabelul de mai jos prezintă modificările principale ale numărului de sosiri din 2015 (de cinci ori mai mare decât în 2013) și 2015 (de aproape cinci ori mai mare decât în 2014), cu o reducere semnificativă în 2016, precum și creșterea constantă a numărului de oameni care și-au pierdut viețile pe mare.

	2013	2014	2015	2016 (decembrie)
Totalul de sosiri pe mare în Europa	43,000	219,000	1,011,712	358,403
Totalul de decese/dispariții	700	3,279	3,771	4,913
Sosiri în Italia	42,925	170,100	150,317	179,525

Deși numărul total al refugiaților în Europa a înregistrat o creștere uriașă până la peste un milion de persoane în 2015, datorită numărului mare de refugiați din Orientul Mijlociu (Siria, Irak și Afganistan), numărul de sosiri în Italia a fost relativ stabil pentru ultimii câțiva ani și mult mai mare decât anii anteriori anului 2014.



Cu toate acestea, în ciuda reducerii numărului total de refugiați în 2016, numărul de decese pe mare



face ca anul 2016 să fie un an record, cu peste 4300 de persoane moarte sau dispărute. Cea mai mare parte a acestui număr este legată de traversarea Mediteranei din Africa de Nord către Italia.

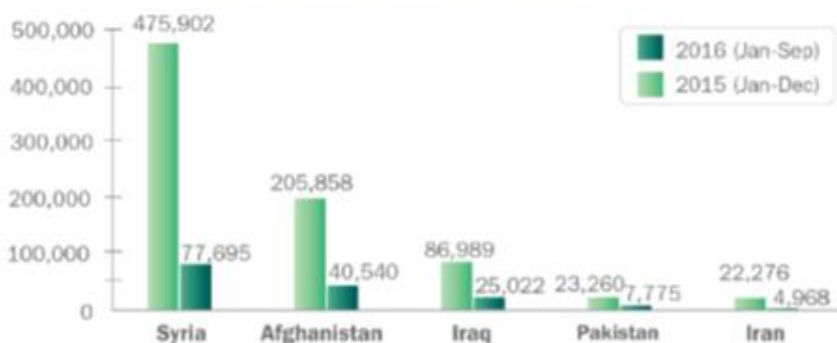
Traseul migrației

Căile de migrație și țările de origine

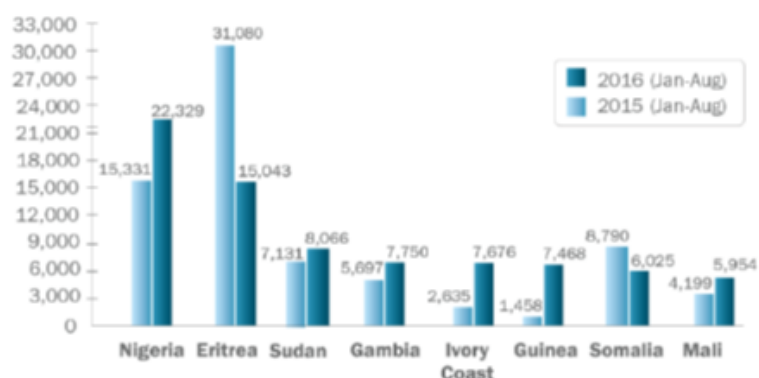
În ultimii ani, migranții care încearcă să ajungă în țările UE au folosit două rute principale de migrație:

- Ruta balcanică - prin Turcia către Grecia și apoi prin Macedonia și Serbia până în Europa Centrală și de Nord
- Ruta central-mediteraneeană - prin Libia către Italia (mai ales Lampedusa și Sicilia) sau Malta.

Main nationalities to Greece



Migrația către Italia



Pe lângă traseul central-mediteraneean și traseul balcanic, există și alte căi de migrare către Europa:

- Ruta vest-mediteraneeană și ruta atlantică - prin Maroc spre Spania continentală, spre teritoriile spaniole din Africa sau către Insulele Canare;
- Ruta nordică: prin Rusia către Finlanda și Norvegia;
- Ruta est-europeană: din sau prin Ucraina spre Polonia.

Un număr din ce în ce mai mare de migranți au început să treacă și din Grecia în Italia, iar majoritatea acestora se îndreaptă către Europa Centrală și de Nord.

Europa nu este singura destinație a migranților din Africa și Orientul Mijlociu. Astfel, de exemplu, în 2014 peste 80 000 de persoane au traversat Golful Aden și Marea Roșie din Etiopia și Somalia către Yemen sau mai departe către Arabia Saudită și țările din Golful Persic. De asemenea, este important să se țină cont de faptul că cel mai mare număr de persoane forțate să migreze din cauza războiului civil din Siria se află în tabere în Turcia, Liban și Iordania.

Pentru mulți migranți, călătoria spre Europa este periculoasă și lungă. Unii petrec luni sau ani în tabere de refugiați într-o țară vecină înainte de a începe călătoria către Europa. Pentru a traversa, de multe ori trebuie să plătească contrabandiștii, care nu își respectă mereu promisiunile. Au fost raportate multe cazuri de oameni înșelați de contrabandiști care sunt lăsați să moară în deșert sau care se îmbarcă în ambarcațiuni suprapopulate și instabile și sunt abandonați pe mare chiar lângă coasta africană. Bani pentru a plăti contrabandiștii provin fie din ceea ce membrii familiei pot aduna în țara de origine, fie de la rude deja ajunse în Europa sau America de Nord. Există, de asemenea, mulți migranți care își pot permite să plătească numai pentru o parte din itinerariu și trebuie să se oprească și să lucreze pe parcurs pentru a plăti pentru următoarea parte. Unii se confruntă cu violență și chiar tortură sau ajung închiși luni de zile în spațiile de detenție organizate de diversele miliții din Libia.

Principali factori care influențează migrația

Evoluția numărului de migranți care traversează Marea Mediterană către Italia și Grecia demonstrează în mod clar legătura cu alte evenimente din regiune:

- Revoluția libiană din 2011 și războiul civil și instabilitatea din 2013;
- Războiul civil din Siria;
- Deschiderea rutei balcanice din Grecia către Europa Centrală și de Nord.

Rolul cheie al evenimentelor din Libia rezultă din faptul că a avut loc o creștere mare a numărului de refugiați care au traversat marea către Italia în 2011, anul revoluției libiene, (62.700 de persoane în 2011, față de cele 4.500 în 2010) urmată de o scădere în 2012 până la 22.400, când situația din Libia s-a stabilizat, și din nou de o creștere din 2013, când războiul civil a izbucnit din nou în Libia: 43.000 în 2013, 170.000 în 2014.

Migrația către Europa a populației împinse de războiul din Siria a devenit mai vizibilă în 2014, când Siria a fost principala țară de origine, cu 42.323 de migranți, urmată de Eritreea (34.329), Mali (9.938), Nigeria (9.000), Gambia (8.707), Palestina (6.082) și Somalia (5.756).

Deschiderea rutei balcanice în 2015 poate explica scăderea numărului de migranți din Siria care trec prin Libia și Italia iar faptul că numărul total rămâne ridicat față de anul 2014 se datorează consolidării rețelelor de contrabandiști care organizează migrația de-a lungul deșertului Sahara către Libia și de acolo cu barca până în Italia.



This document was funded by the European Union's
Asylum, Migration and Integration Fund

Doar o mică parte a migranților care sosesc pe mare în Italia depun cereri de azil autorităților italiene, restul îndreptându-se către țările din Europa Centrală și de Nord.

Fișă de date despre Libia

Populație: 6,5 milioane, 1/3 din populație este sub 16 ani, densitate foarte scăzută a populației, peste 80% din populație locuiește în orașe situate pe coasta mediteraneană, mai ales în cele trei orașe mari: Tripoli (capitala), Benghazi, capitala tradițională a părții estice a Libiei, și Misrata, la mai puțin de 200 km est de Tripoli.

Grupuri etnice: Majoritatea sunt arabi și există mai multe minorități, inclusiv Amazigh, Tabous și Touareg.

Limbi: limba arabă este limba oficială, dar în comunitățile respective se vorbește un număr de limbi minoritare.

Religie: Islamul este religia de stat și, deși libertatea religiei este declarată oficial, au existat mai multe cazuri de persecuție a non-musulmanilor, în special a creștinilor.

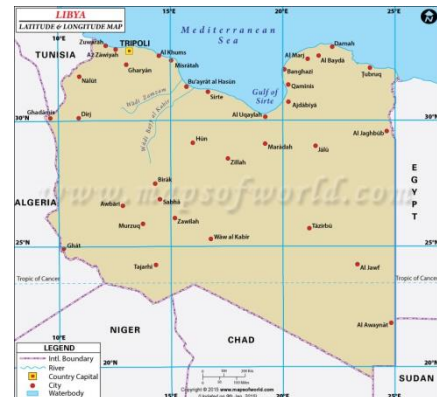
Evenimente majore după 2011

În februarie 2011, în Benghazi a apărut o mișcare revoluționară, având ca scop răsturnarea regimului dictatorial al lui Gaddafi. După progrese semnificative spre mijlocul țării, revoluționarii au fost aproape înfrânți înainte ca Franța, Marea Britanie și Italia să le acorde sprijin militar aerian. Acest sprijin a permis succesului revoluției și a fost înființat un guvern provizoriu la Tripoli. Diverse miliții care au luptat în revoluție au rămas înarmate și au fost contractate de guvern sau tolerate pentru a controla diverse teritorii. În 2012 au fost organizate primele alegeri libere, iar Congresul Național General ales a avut misiunea principală de a supraveghea redactarea unei noi constituții. Această sarcină nu a fost finalizată până la următoarele alegeri, care au avut loc în iunie 2014. Structura nou aleasă, Camera Reprezentanților, deși recunoscută la nivel internațional, nu a fost recunoscută de Congresul Național General și a fost obligată să se mute la Tobruk, în nord-est. De atunci, Libia a funcționat cu două parlamente paralele și două guverne, care de fapt nu exercitau un control adevărat pe teritoriile lor. Acest lucru poate fi ilustrat de atacurile repetate asupra instalațiilor de producție a petrolului din sud sau de controlul porturilor din nord de miliții nerecunoscute; prin faptul că prim-ministrul a fost răpit în octombrie 2013 și, în special, de extinderea semnificativă a grupurilor islamiste care au o legătură directă cu ISIS și care controlează teritorii extinse, în special în partea centrală a coastei libiene.

Această situație de nesiguranță continuă, de lipsă a statului de drept și de pierdere a stabilității financiare a permis diverselor rețele de trafic să prospere, cu sprijinul unor miliții locale, și a făcut din Libia cea mai importantă țară de tranzit și destinație pentru migranții care sosesc în căutarea unui loc de muncă sau în încercarea de a ajunge în Europa.

Lucrători migranți în Libia

Înainte de revoluție, Libia a avut un număr mare de lucrători migranți din țările africane și asiatice, estimat la între 6 și 25% din populație. În timpul revoluției, mulți migranți au plecat, dar mulți au și



rămas. Conform estimărilor ONU, în 2013, 12% din populația Libiei (mai mult de 740.000 de persoane) erau migranți străini. Aproape jumătate dintre aceștia erau egipteni, urmași de sudanezi și palestinieni.

Situația actuală privind migrații

Se estimează că aproximativ 700.000-1 milioane de imigranți se află în prezent în Libia. În anumite cazuri, migrații rămân blocați în Libia și sunt capturați și arestați de autorități sau miliții sau devin ținte ușoare pentru rețelele de contrabandă care le promet călătorii sigure persoanelor disperate dispuse să se îmbarce într-o călătorie periculoasă pe mare către Europa, sau sunt exploatați și se confruntă cu abuzuri legate de drepturile omului în Libia. Pe baza estimărilor colectate de OIM din partea ambasadelor, migrații din Libia provin în principal din Egipt, Niger, Sudan, Nigeria, Bangladesh, Siria, Mali, Eritreea și alte țări din Africa Subsahariană.

Migrații se confruntă în prezent cu o nesiguranță extremă în Libia, inclusiv cu arestarea arbitrară de către miliții, detenția pentru perioade nedeterminate de timp, munca forțată, hărțuirea și exploatarea generală. Având în vedere aceste circumstanțe, mulți migranți care intenționau inițial să rămână și să lucreze în Libia aleg în cele din urmă să călătorească pe Marea Mediterană, percepend această opțiune ca un mediu de viață mai sigur decât să rămână în Libia. Cu toate acestea, potrivit unui sondaj publicat de OIM în noiembrie 2016, mai mult de jumătate dintre imigranții care se află în prezent în Libia intenționează să rămână acolo și să nu mai călătorească în Europa, dar procentul variază considerabil după naționalitate.

Libia ca punct de plecare pentru traversarea Mediteranei către Europa

Din Tripoli către Lampedusa sunt 300 de kilometri. Majoritatea navelor care transportă migranți care doresc să ajungă în Europa pleacă din zona Tripoli și încearcă să ajungă la Lampedusa, Sicilia sau Malta sau pur și simplu intenționează să se îndepărteze de coastă destul cât să poată fi salvați pasagerii de misiunile de salvare italiene și UE.

De obicei, traficanții de persoane umplu bărcile cât mai mult posibil, punând în pericol viața celor de la bord, și promet o călătorie de o zi către Europa. În realitate, în majoritatea cazurilor, navele sunt scoase în larg câțiva kilometri și abandonate de membrii rețelelor de trafic, care se tem de arest dacă sunt prinși de autoritățile europene. Astfel, navele sau bărcile plutesc pe mare, fără o anumită direcție, uneori pentru perioade lungi de timp, iar mulți migranți își pierd viețile pe mare.

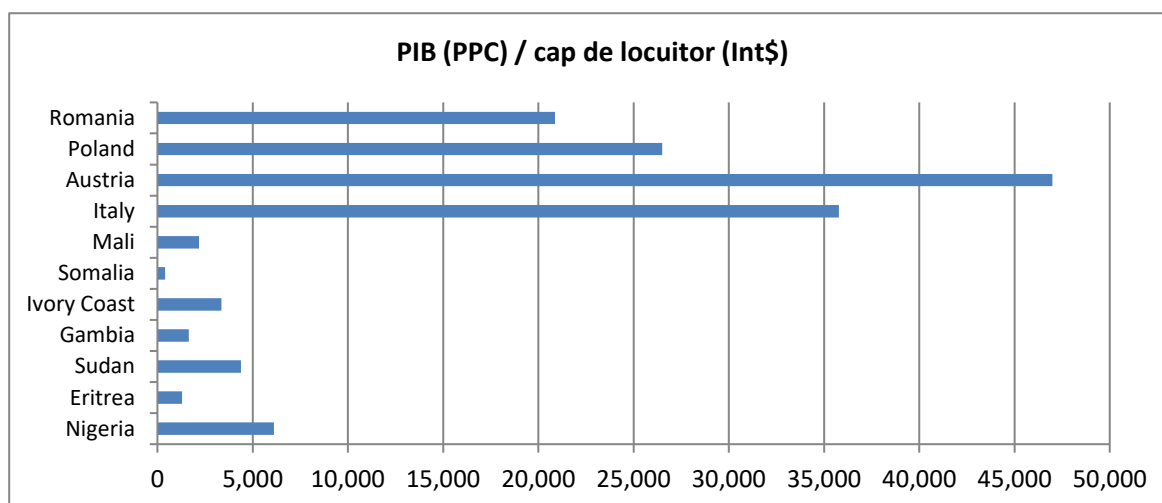
Situația principalelor țări de origine a migrației

Analiză generală

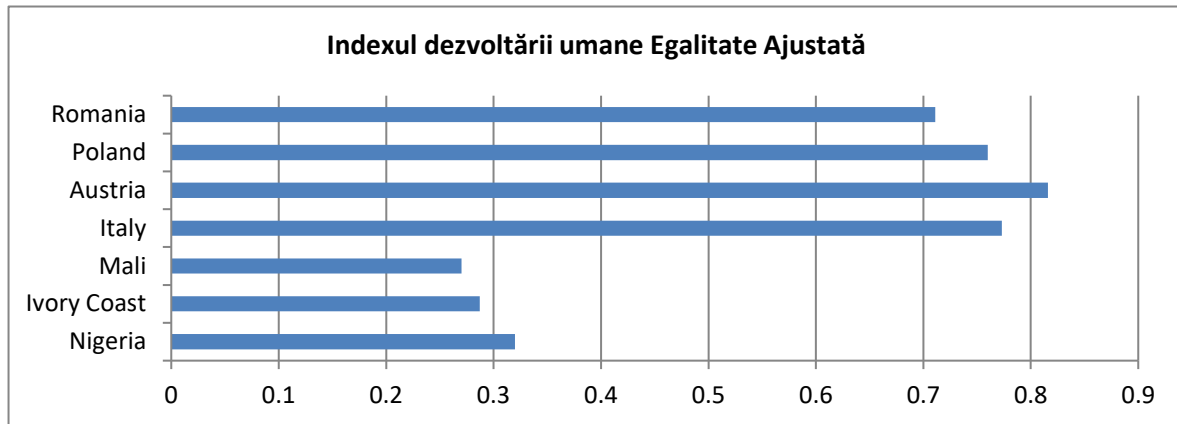
Țările care sunt cele mai importante surse de migrație către Europa sunt, în același timp, cele mai sărace, mai instabile și nesigure și cele în care drepturile omului sunt cel mai puțin respectate.

Țară	PIB/ pe cap de locuitor (\$)	Indicele dezvoltării umane Egalitate ajustată	Indicele statelor fragile	Observații
Nigeria	6,121	0.320	103.5	Grupul terorist Boko Haram
Eritreea	1,300	Nu există date	98.6	Recrutare militară pe o perioadă nedeterminată
Sudan	4,394	Nu există date	111.5	Genocidul din Darfur și războiul civil
Gambia	1,650	Nu există date	86.8	1/3 din populație trăiește cu <1.25 \$
Coasta de Fildeș	3,359	0.287	97.9	Război civil
Somalia	400	Nu există date	114.0	Războiul civil, grupul terorist Al Shabab
Mali	2,191	0.270	95.2	Grupuri separatiste și islamiste din nord
Italia	35,781	0.773	43.1	
Austria	46,986	0.816	27.5	
Polonia	26,499	0.760	40.7	
România	20,872	0.711	52.9	

După cum arată graficele de mai jos, există o mare diferență în ceea ce privește economia și calitatea vieții între țările care sunt principalele surse de migrare către Italia și Italia și alte țări din UE.



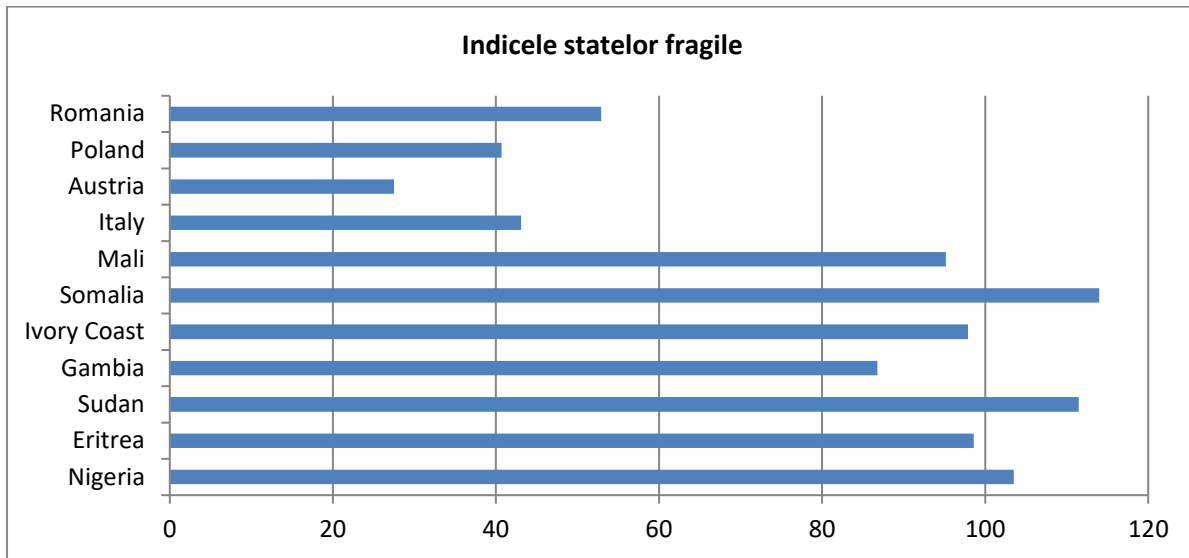
PIB-ul/ cap de locuitor ajustat pentru paritatea puterii de cumpărare este de 13 ori mai mare în Italia decât media principalelor țări de origine și de peste 27 de ori mai mare decât cel al Eritreei.



Indicele dezvoltării umane ajustat pentru inegalitățile sociale interne, o statistică compusă a speranței de viață, a educației și a indicatorilor economici, arată, de asemenea, diferențe foarte mari între țările de origine ale migrației și țările UE (pentru unele țări nu există date disponibile).

Aceste comparații, împreună cu alți indicatori, cum ar fi procentul remitențelor din PIB-ul țărilor de origine, arată că există argumente importante pentru a considera migrația ca fiind legată de motive economice.

Cu toate acestea, dacă comparăm datele privind indicele statelor fragile, precum și informații specifice referitoare la abuzuri legate de drepturile omului, violență sistematică, război civil, grupuri teroriste și lipsa legilor și instituțiilor democratice, există argumente puternice și pentru justificarea migrației pe baza criteriilor care definesc statutul persoanelor care au nevoie de protecție internațională în conformitate cu dreptul internațional.



Indicele se bazează pe 12 indicatori politici, economici și sociali. Caracteristicile comune ale unui stat fragil includ un guvern central care este atât de slab sau ineficient, încât are un control practic redus pe o mare parte a teritoriului său; nefurnizarea serviciilor publice; răspândirea corupției și a criminalității; refugiați și mișcare involuntară a populațiilor și un declin economic brusc. Toate țările de origine enumerate se află în categoria „alertă”, „alertă ridicată” sau „alertă maximă”, în timp ce Italia, România și Polonia sunt „stabile”, iar Austria este considerată „rezistentă”.

Nigeria

Populație: peste 140 de milioane

Grupuri etnice: Nigeria are mai mult de 500 de grupuri etnice, dintre care cele mai mari sunt Hausa, Yoruba, Igbo și Fulani, care reprezintă împreună mai mult de 70% din populație. Alte 13 minorități reprezintă aproximativ 25% din populație.

Limbi: limba engleză este limba oficială. Există aproximativ 500 de limbi locale vorbite, cinci fiind vorbite de grupuri etnice mari.

Religie: 58% creștini și 41% musulmani

Aspecte principale

Nigeria este cea mai populată țară din Africa (reprezentând aproximativ 18% din populația continentului) și cea de-a 7-a țară cu cea mai mare populație din lume. Populația sa a crescut cu 60% în ultimele două decenii, iar acum aproape jumătate din populație este sub 14 ani.

Există două zone principale de conflict: Delta Nigerului, unde se luptă diverse grupări armate, care atacă instalațiile de exploatare a petrolului, ucigând civili și răpind străini, și Nord-Estul, unde

operează grupul terorist Boko Haram. Începând cu anul 2010, Boko Haram și-a sporit influența nu numai în Nigeria, ci și peste granițele cu Chad, Camerun și Niger și a generat strămutarea a peste două milioane de persoane. Armata susține că operațiunea pe care au organizat-o împotriva lui Boko Haram în a doua jumătate a anului 2015 a avut succes și că impactul grupului a fost redus semnificativ. Peste 2000 de persoane au fost ucise în ultimii cinci ani în ciocniri violente între păstori și fermieri din partea centrală a Nigeriei.

În ciuda veniturilor importante generate de exportul de petrol din Delta Nigerului, un număr foarte mare de nigerieni trăiesc în sărăcie extremă sau se află într-o situație mai gravă decât acum câteva decenii.

Eritreea

Populație: 6.4 milioane

Grupuri etnice: Tigrinya reprezintă 55% din populație și Tigre în jur de 30%. Există și șapte alte grupuri etnice mai mici

Limbi: Constituția proclamă „egalitatea tuturor limbilor eritreene” și nu există nici o limbă oficială. Tigrinya, vorbită de majoritatea populației, araba și engleza sunt limbile oficiale de facto.

Religie: Populația este împărțită aproape egal între creștini (mai ales ortodocși) și musulmani.

Aspecte principale

Eritreea este una dintre cele mai izolate țări din lume, guvernată în regim de urgență de la războiul cu Etiopia în 1998. Eritreea a luptat înainte într-o bătălie de 30 de ani pentru a deveni independentă de Etiopia, care este de 20 de ori mai mare decât ea.

Un raport ONU a acuzat regimul de guvernământ de „crime împotriva umanității” care vizează propria populație, inclusiv tortura, supravegherea în masă și recrutarea militară pe durată nedeterminată, care reprezintă o formă de sclavie. După finalizarea educației, majoritatea bărbaților tineri, dar și femeilor tinere, sunt forțați să se alătore armatei pe o perioadă nedeterminată, unii servind timp de decenii, cu salarii foarte mici și fără libertate. Eritreea este, de asemenea, sub sancțiunile din partea ONU, fiind acuzată de sprijinire a terorismului legat de al-Qaeda din Somalia. Jurnaliștii străini au fost expulzați din Eritreea în 2008, ceea ce face dificilă documentarea corectă a situației actuale.

ONU estimează că 400 000 de eritrieni - 9% din populație - au fugit din țară în ultimii ani, fără a-i număra pe cei care au murit sau au fost abandonați pe drum.

Sudan

Populație: aproximativ 30 de milioane

Grupuri etnice: Arabii reprezintă aproximativ 70%. Alte grupuri majore sunt nubieni, copti și Zaghawa

Limbi: Araba (sudaneză) și engleza sunt limbile oficiale.

Religie: Islamul este religia a 97% din populație după separarea Sudanului de Sud în 2011. Există comunități mici ortodoxe creștine în capitală și în orașele din nord.

Aspecte principale

Sudanul este un stat autoritar, cu un sistem unipartit condus de președinte care exercită puteri executive și legislative. Este considerat unul dintre cele mai corupte state din lume. Țara a fost oficial listată ca fiind un susținător al terorismului internațional datorită legăturii sale cu Al Qaeda. Sistemul juridic se bazează pe legea Shariei, cu biciuirea, răstignirea și uciderea cu pietre fiind folosite ca pedepse obișnuite. Musulmanii care se convertesc la creștinism se pot confrunta cu pedeapsa cu moartea pentru apostazie.

În ultimele decenii au avut loc mai multe războaie civile, dintre care cele mai importante fiind

- Conflictul din regiunea Darfur, care a dus la moartea a aproximativ 300 000 de persoane și strămutarea a 2,8 milioane de persoane și a fost considerat un genocid;
- Conflictul care a dus la împărțirea țării în 2011 și independența Sudanului de Sud.

Aproximativ 80% din forța de muncă este se ocupă cu agricultura, ceea ce reprezintă 39% din PIB. Deoarece agricultura este în mare măsură dependentă de vreme, majoritatea populației trăiește sub nivelul sărăciei.

Sudanul este o țară sursă de refugiați, dar găzduiește, de asemenea, peste 300.000 de refugiați și solicitanți de azil care provin mai ales din Eritreea, dar și din Ciad, Etiopia și Republica Centrafricană. Ei locuiesc în tabere gestionate în cooperare cu ICNUR și ONG-uri internaționale.

Gambia

Populație: 1.8 milioane

Grupuri etnice: Mandinka este cel mai mare grup etnic, dar există și alte grupuri care își păstrează o identitate distinctă

Limbi: limba engleză este limba oficială, limba franceză este vorbită pe scară largă și sunt utilizate și câteva limbi locale.

Religie: Gambia a fost proclamată Republica Islamică în decembrie 2015. Islamul este religia a 90% din populație, în timp ce 8% sunt creștini.

Aspecte principale

Gambia este cea mai mică țară din Africa continentală, situată în vestul Africii, pe râul Gambia și înconjurată de Senegal, cu care formează o confederație.

Sărăcia extremă afectează o mare parte a populației, iar remitențele emigranților în Europa reprezintă peste 20% din PIB.

Coasta de Fildeș

Populație: 24 de milioane

Grupuri etnice: Akan este cel mai mare grup etnic (aproximativ 40% din populație)

Limbi: limba franceză este limba oficială, dar se vorbesc și câteva limbi locale.

Religie: nu există o religie majoritară; aproximativ 44% sunt creștini, 37% musulmani

Aspecte principale:

În urma rezultatelor contestate ale alegerilor prezidențiale din 2010, a apărut un război civil, care a dus la uciderea a sute de oameni și la strămutarea a mii de persoane. Economia și infrastructura au fost, de asemenea, grav afectate de război.

Somalia

Populație: aproximativ 10 milioane

Grupuri etnice: 85% somalezi etnici, minorități situate în principal în sud

Limbi: somaleza și araba sunt limbi oficiale.

Religii: 99,8% musulmani sunni. Islamul este o religie de stat și Sharia este declarată în Constituție ca sursă a întregii legislații.

Aspecte principale:

După peste 20 de ani de dictatură militară, a izbucnit un război civil în 1991, când un grup de lideri de clan susținuți de Etiopia și Libia au scos regimul militar de la putere. Nordul țării, care era o colonie britanică, și-a declarat independența ca Somaliland. În ciuda faptului că nu este recunoscută

la nivel internațional, este un teritoriu de facto independent chiar și în prezent. În sud, instabilitatea generată de luptele dintre diferiți lideri de clan și militari și de faptul că guvernul nu are autoritate asupra teritoriului țării a făcut Somalia să fie numită exemplul emblematic al unui stat eşuat. Acest lucru s-a manifestat și prin fenomenul pirateriei din Golful Eden și de-a lungul tuturor coastelor somaleze (cea mai lungă coastă dintre țările africane). A fost nevoie de o intervenție internațională pentru a realiza, începând din 2012, o reducere semnificativă a pirateriei. În ciuda încercărilor de a pune capăt războiului civil în 2006, cu alianțe complexe între forțele guvernamentale și grupurile islamiste împotriva lui Al-Shabaab și Hizbul Islam, cele două grupări islamiste principale în opoziție și în ciuda intervențiilor militare ale țărilor Uniunii Africane, războiul a reînceput în 2009. În plus, Al-Shabaab și Hizbul Islam au început să se lupte între ele la mijlocul anului 2009. Situația este încă instabilă, diferite grupuri controlând diferite teritorii. Al-Shabaab (Tinerii în limba arabă), un grup terorist jihadist afiliat cu Al Qaeda, a fost, de asemenea, implicat în diverse atacuri teroriste din regiune, peste graniță. Acesta controlează acum zonele rurale din sudul Somaliei.

Somalia a fost cotate cap de listă printre cele mai fragile state timp de șase ani consecutivi între 2008 și 2013 (ocupă din 2014 locul al doilea). În 2009, Transparency International a clasat Somalia pe ultimul loc pe indicele său anual de percepție a corupției (IPC), iar în 2010, Institutul pentru Economie și Pace a clasat Somalia în penultima poziție pe indicele său de pace globală, între Irak și Afganistan care sunt afectate de război. Majoritatea economiei este economia informală, bazată în principal pe creșterea animalelor, iar principalele activități economice oficiale sunt legate de companiile de transfer de bani și de telecomunicații. Aproximativ 43% din populație trăiește cu mai puțin de 1 dolar american pe zi. Se estimează că peste 1 miliard de euro sunt transferați anual în regiune de somalezi din diasporă prin intermediul companiilor de transfer de bani, reprezentând mai mult de un sfert din PIB.

Mali

Populație: 14 milioane

Grupuri etnice: Bambara reprezintă peste 35% din populație, ajungând la peste 50% dacă se ia laolaltă cu grupuri mai mici afiliate.

Limbi: limba franceză este limba oficială, dar Bambare este o limbă de facto vorbită de peste 80% din populație.

Religie: 90% sunt musulmani, iar restul sunt împărțiți în mod egal între creștinism și religiile locale

Aspecte principale

Aproape 70% din populație locuiește în zonele rurale, iar 5-10% sunt nomazi. Există adesea conflicte între nomazi și populația rurală stabilită. Aproximativ jumătate din populație este sub 14 ani. Mali are una dintre cele mai mari rate de fertilitate, dar și una dintre cele mai mari rate de mortalitate infantilă. Speranța de viață la naștere este de 53 de ani.

Există încă urme ale sclaviei, care a fost un lucru obișnuit în Mali până la mijlocul secolului al XX-lea, cu peste 800.000 de descendenți ai sclavilor ținuti prin tradiție într-o poziție de inferioritate în societate.

90% din populație este situată în sud. Nordul, în deșertul Sahara, a fost zeci de ani o zonă de conflict, în cea mai mare parte în afara controlului autorităților de stat. În ianuarie 2012 a început o revoltă Tuareg în nordul Mali, condusă de Mișcarea Națională pentru Eliberarea Azawadului. Cu toate acestea, grupările islamiste, printre care Ansar Dine și Al-Qaeda din Maghrebul islamic (AQIM) care au ajutat MNEA să învingă guvernul, s-au întors împotriva Tuareg-ului și au preluat controlul asupra zonei în scopul punerii în aplicare a legii Sharia. Intervenția armatei franceze a permis guvernului să reia controlul asupra regiunii, iar milițiile separatiste și islamiste au fost declarate înfrânte.

Competența interculturală

Pentru a înțelege competențele interculturale, este important să clarificăm modul în care este înțeleasă cultura și ce este o întâlnire interculturală.

Înțelegerea culturii și a afilierilor culturale

Cultura poate fi înțeleasă în mai multe moduri, iar faptul că este vorba de un concept multilateral este adesea o sursă de neînțelegeri. Conform UNESCO, cultura include „cunoștințe, credințe, arte, etici, legi, obiceiuri și orice alte capacități și obiceiuri dobândite de [un om] ca membru al societății”. Cultura poate fi de asemenea văzută ca referindu-se la un „set neclar de atitudini, credințe, norme comportamentale, ipoteze și valori fundamentale care sunt împărtășite de un grup de oameni și care influențează comportamentul fiecărui membru și interpretările acestuia asupra „sensului” comportamentului altor persoane” (Spencer-Oatey, 2000).

De fapt, cele două definiții privesc diferite niveluri ale culturii și, dacă le luăm în considerare pe amândouă, putem vedea cultura ca un aisberg. „Modelul aisberg” al culturii subliniază faptul că există manifestări vizibile ale culturii, dar că există și un set mult mai extins de elemente ascunse care influențează oamenii, dar care nu sunt explicite și care sunt adesea inconștiente.

Definițiile culturii menționate mai sus se referă la societate și grupuri, nu la țări și națiuni. Diferite grupuri și subgrupuri, inclusiv grupurile definite pe baza criteriilor etno-culturale, dar și pe

criterii geografice, profesionale, ideologice sau de alt fel, pot fi descrise folosind acest model. Asta înseamnă că, atunci când privim lumea, nu ar trebui să o vedem ca pe un puzzle, în care fiecare piesă își are locul ei lângă alte piese, ci ca un agregat complex și cu mai multe straturi în care părțile se pot suprapune și unde granițele nu sunt întotdeauna vizibile.

Când analizăm oricare două grupuri, se pot găsi asemănări și diferențe la nivelurile vizibile sau invizibile. De asemenea, toate grupurile mai mari au variații culturale interne, ceea ce poate face ca membrii a două subgrupuri să fie mai diferiți între ei decât în comparație cu cineva dintr-un alt grup.



The image by [James Penstone](#) is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 2.0](#)

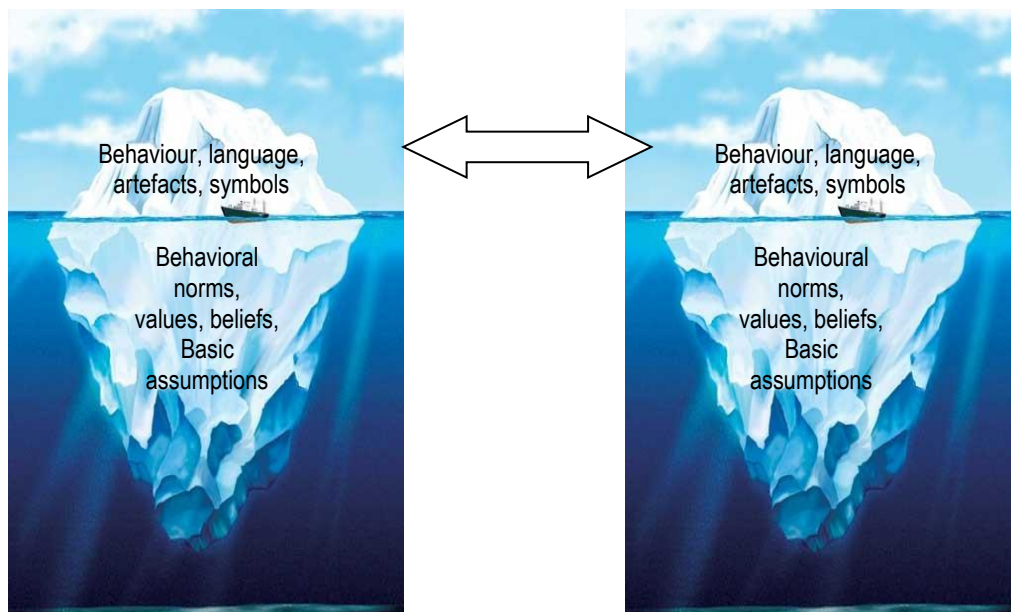
Nu ar trebui să presupunem că este obligatoriu ca o persoană care trăiește într-o anumită țară sau regiune sau care aparține unui anumit grup etnic sau religios să corespundă modelului credințelor și comportamentelor asociate de obicei cu aceste grupuri. Oamenii au personalități diferite, cu trăsături care pot contrazice anumite stereotipuri culturale. De asemenea, orice persoană aparține simultan unei varietăți de grupuri, iar atitudinile și comportamentele specifice într-un anumit context pot fi determinate de alegerea conștientă sau inconștientă a unui grup de referință pentru acest context. Mai mult, multe persoane simt că aparțin simultan nu numai diferitelor grupuri definite prin diferite criterii, ci și mai multor grupuri definite prin aceleași criterii (afilierii culturale multiple). Astfel, având în vedere complexitatea elementelor descrise mai sus, este preferabil să se vorbească despre afilierile culturale ale oamenilor, nu despre culturi.

Culturile tuturor grupurilor și societăților sunt permanent în evoluție. Unele se schimbă foarte lent și pot fi percepute ca fiind statice, dar schimbările apar peste tot. În unele cazuri, schimbările sunt încurajate și susținute, în timp ce în alte cazuri se confruntă cu rezistență și sunt etichetate ca o pierdere a autenticității. O sursă majoră de schimbare culturală este reprezentată de interacțiunile dintre persoane cu apartenențe culturale diferite.

Întâlniri interculturale

Putem vorbi despre o întâlnire interculturală atunci când interacționează oameni care se percep sau sunt percepuți ca având apartenențe culturale diferite.

O astfel de situație poate fi reprezentată de interacțiunea dintre două aisberguri:



Este evident că, dacă interacțiunea este analizată doar prin prisma elementelor vizibile, aceasta nu va fi înțeleasă corect. Dar observarea elementelor invizibile nu este ușoară de asemenea deoarece, în multe cazuri, cei implicați nu sunt conștienți de elementele subtile care le afectează atitudinile, gândurile și comportamentele vizibile.

Înțelegerea diferențelor culturale

Care sunt, mai precis, elementele invizibile care sunt percepute ca fiind diferențe culturale? Un mod de a răspunde la o astfel de întrebare este folosirea modelelor dezvoltate în jurul conceptului de „dimensiune culturală”. Acestea sunt doar instrumente care ajută în identificarea elementelor de diferențiere existente. Ele nu ar trebui văzute ca etichete, ci ca și continuum-uri. Un anumit grup sau societate poate fi localizat oriunde pe acest continuum. Există mai multe modele de dimensiuni culturale, iar lista de mai jos se bazează pe o combinație a unora dintre aceste modele.

1. **Context scăzut / context ridicat**– Persoanele care sunt obișnuite să trăiască într-o societate cu context scăzut se așteaptă să primească o comunicare detaliată și explicită, să primească informații și îndrumări clare, în timp ce oamenii obișnuiți cu medii cu contexte ridicate nu consideră că este important ca o mulțime de elemente din comunicarea lor să fie explicite, deoarece se așteaptă de la ceilalți oameni să le împărtășească din experiențele lor trecute. O instituție în care regulile de comportament și procedurile sunt clar definite și deciziile sunt luate pe baza informațiilor furnizate în mod explicit în documente este un exemplu de mediu cu context scăzut, în timp ce familia este un exemplu de mediu cu un context ridicat.
2. **Distanță mică/mare față de putere** - măsura în care este acceptată o distribuție inegală a puterii în societate. Societățile cu o putere mare sunt strict ierarhice, iar deciziile sunt luate de cei aflați într-o poziție de autoritate. Schimbările în ierarhie nu sunt, de obicei, binevenite și, deși oamenii se pot muta pe o poziție mai înaltă, trecerea la o poziție inferioară este considerată problematică. Distanța mică față de putere înseamnă relații egalitare și decizii luate prin consultare și deliberare. Pozițiile de autoritate sunt considerate temporare și oricine poate lua rolul de lider la un anumit moment și în anumite circumstanțe.
3. **Individualism / colectivism** – Dintr-o perspectivă individualistă, se așteaptă ca oamenii să își apere drepturile singuri și să își aleagă propria afiliere. Se presupune că sunt capabili să ia decizii pe cont propriu și să aibă grijă de ei înșiși, în timp sunt responsabili de deciziile luate. O perspectivă colectivistă vede persoanele în principal ca membri ai unui grup de care aparțin pe viață și care le oferă siguranță și protecție, dar care cere loialitate și respectarea normelor interne.
4. **Masculinitatea / femininitatea** - se referă la valorile asociate în majoritatea societăților cu roluri de gen. Așa-numitele culturi „masculine” prețuiesc competiția, asertivitatea, ambiția și acumularea averilor și bunurilor materiale, în timp ce culturile feminine pun preț mai mult pe îngrijirea altora, relațiile pozitive și calitatea vieții. Culturile feminine consideră, de asemenea, că nu prea ar trebui să existe diferențe între rolurile sociale ale bărbaților și ale femeilor.

5. **Evitarea incertitudinii** - reflectă măsura în care oamenii încearcă să facă față anxietății prin minimalizarea incertitudinii. Nivelurile ridicate de evitare a incertitudinii înseamnă favorizarea circumstanțelor structurate, și se acordă atenție ritualurilor și procedurilor din diferite domenii ale vieții sociale, de la religie, la alimentație, la planificarea strictă a activităților și la credința în existența unui adevăr unic și absolut. Dimpotrivă, acceptarea incertitudinii este asociată cu o mai mare toleranță față de opiniile diferite, cu o preferință pentru cât mai puține reguli posibile și cu o perspectivă relativistă, care permite coexistența diferitelor credințe și religii, una lângă alta.

6. **Orientare pe termen lung/ termen scurt** - descrie un „orizont temporal” al societății sau importanța pe care o are viitorul față de trecut și prezent. Valorile asociate orientării pe termen lung constau în economie și perseverență, în timp ce valorile asociate orientării pe termen scurt sunt respectarea tradiției, îndeplinirea obligațiilor sociale și protejarea „feței” persoanei.

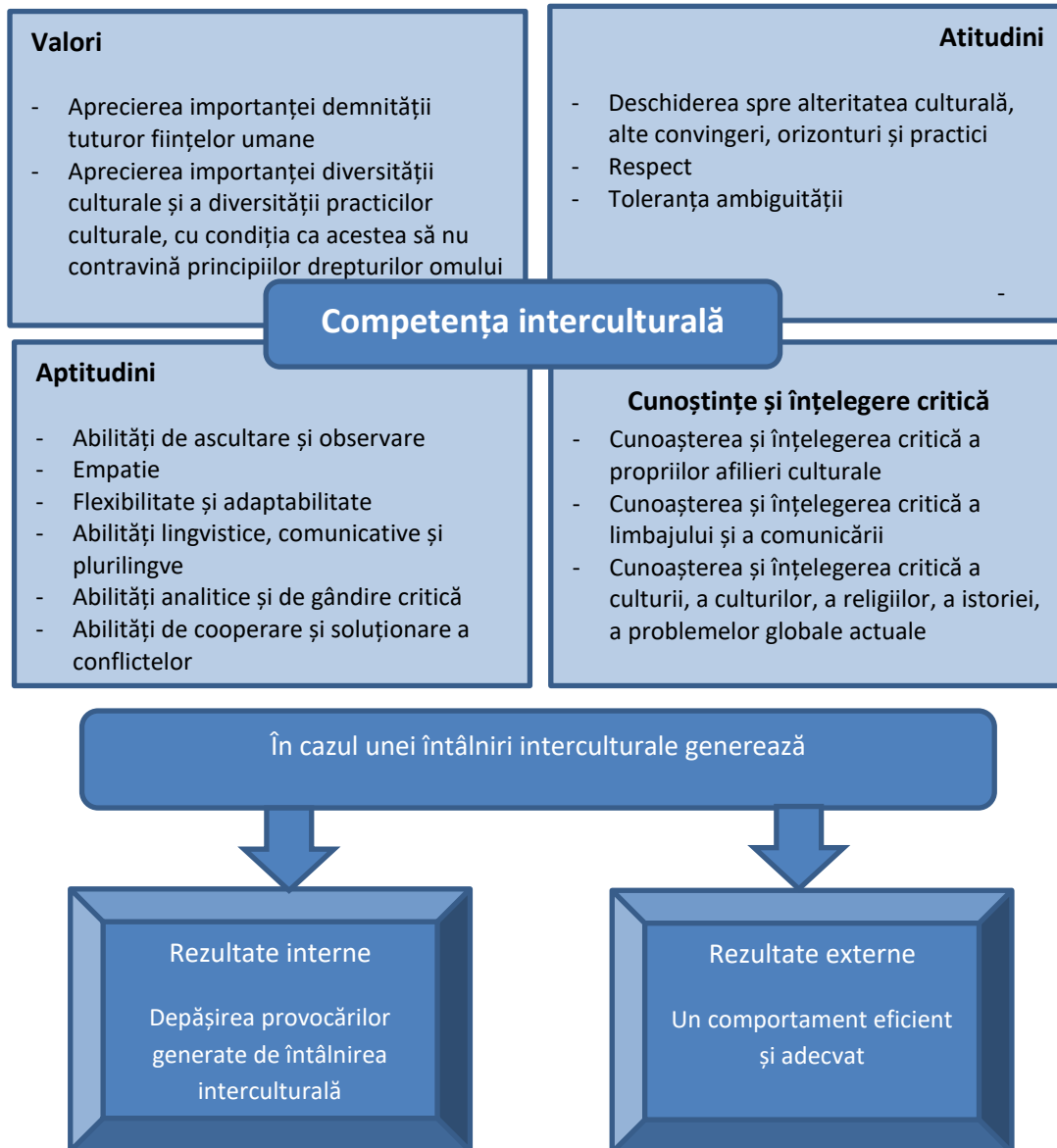
7. **Reușita/atribuire** - recunoașterea este acordată pe baza acțiunilor sau este asociată statutului social? Persoanele cu un trecut într-o societate în care predomină reușitele vor aștepta recunoașterea și aprecierea pe baza execuției și a meritelor lor individuale. Persoanele cu un trecut în societăți bazate pe atribuire s-ar putea aștepta ca recunoașterea și aprecierea să fie o funcție a statutului social și nu a realizării individuale.

8. **Timpul secvențial/timpul sincron** - Facem lucrurile unul câte unul sau mai multe simultan? Persoanele aparținând grupurilor culturale care preferă o abordare secvențială a timpului sunt obișnuite să trateze timpul ca pe un bun, ca ceva ce trebuie salvat, cheltuit sau risipit. Timpul este folosit pentru a aduce ordine și a stabili limite. Pe de altă parte, în grupurile culturale care tind să vadă timpul în mod sincron, timpul este văzut mai holistic și interconectat. Culturile sincronice tind să pună preț pe priorități mai mult decât pe o limită de timp prestabilită. Ei vor face ceea ce este perceput drept lucrul corect de făcut în acel moment, chiar dacă acel lucru contravine programului stabilit inițial.

9. **Controlul intern/controlul extern** - Ne controlăm mediul sau suntem controlați de acesta? Oamenii din societățile care apreciază controlul intern tind să creadă că pot schimba natura și viitorul după cum doresc. Un obstacol în calea a ceea ce își doresc nu le schimbă scopul, ci doar modul în care îl realizează. Oamenii din societățile care își asumă controlul extern încearcă să trăiască în armonie cu realitatea așa cum este, mai degrabă decât să încerce să o schimbe fundamental.

Competența interculturală

Definim competența interculturală ca fiind abilitatea de a mobiliza și de a dezvolta valori, atitudini, abilități, cunoștințe și o înțelegere critică relevante pentru a răspunde în mod adecvat și eficient cerințelor, provocărilor și oportunităților prezentate de întâlnirile interculturale.



Acest model de competență se bazează pe activitatea în desfășurare a Consiliului European și are mai multe trăsături distinctive în comparație cu alte modele de competență interculturală. La un nivel structural, spre deosebire de cele mai multe modele care se concentrează pe cunoștințe, abilități și atitudini, acest model include valori și asociază înțelegerea critică cu cunoașterea. O persoană competentă intercultural are nevoie de toate cele patru elemente (valori, atitudini, abilități

și cunoștințe și înțelegere critică) și nu doar de cunoașterea altor culturi așa cum deseori se presupune.

Deși toate elementele modelului merită o clarificare mai detaliată, prezentăm aici doar câteva elemente referitoare la o atitudine (toleranța la ambiguitate) și la o abilitate (empatia):

Toleranța ambiguității este o atitudine față de situații care sunt incerte și conditionate de multiple interpretări contradictorii. Persoanele cu o toleranță ridicată la ambiguitate evaluează în mod pozitiv aceste tipuri de obiecte, evenimente și situații și le tratează constructiv, în timp ce persoanele cu o toleranță scăzută la ambiguitate adoptă o perspectivă rigidă singulară asupra situațiilor neclare și sunt inflexibile în gândirea lor despre lume. Confruntate cu o situație în care nu toate elementele sunt cunoscute sau clare și unde există un grad ridicat de incertitudine și multiple interpretări posibile, persoanele cu un nivel scăzut de toleranță la ambiguitate tind să se abțină de la a face orice și rămân blocate până când primesc clarificări, în timp ce oamenii cu un nivel mai ridicat de toleranță față de ambiguitate sunt gata să se lase purtați de val, să exploreze și să se adapteze pe măsură ce lucrurile evoluează.

Ne așteptăm adesea ca migrații să aibă un nivel ridicat de toleranță la ambiguitate și să facă progrese în integrarea lor, în ciuda faptului că multe elemente ar putea să nu le fie clare.

Empatia este setul de abilități necesare pentru a înțelege și simpatiza cu gândurile, credințele și sentimentele altor persoane și pentru a vedea lumea din perspectiva altor persoane. Empatia implică abilitatea de a ieși din afara propriului cadru psihologic de referință (adică de a te descentra din propria perspectivă) și capacitatea de a cuprinde și de a înțelege în mod imaginar cadrul psihologic de referință și perspectiva unei alte persoane. Această abilitate este fundamentală pentru a-ți imagina afilierile culturale, orizonturile, credințele, interesele, emoțiile, dorințele și nevoile altora.

Se pot distinge trei forme diferite de empatie:

- i. Perspectiva cognitivă - abilitatea de a cuprinde și de a înțelege percepțiile, gândurile și credințele altor persoane.
- ii. Perspectiva afectivă - abilitatea de a cuprinde și de a înțelege emoțiile, sentimentele și nevoile altora.
- iii. Simpatia, uneori numită „empatie compasiională” sau „preocupare empatică” - capacitatea de a experimenta sentimente de compasiune și îngrijorare față de alte persoane pe baza percepției stării sau condiției lor cognitive sau afective sau a situației lor materiale sau a circumstanțelor.

Este important de remarcat că aici empatia este înțeleasă ca o abilitate, nu o atitudine sau un atribut înnăscut și că, din această perspectivă, această definiție nu include „contagiunea emoțională”, care implică chiar simțirea aceluiași emoții și sentimente, împreună cu cealaltă persoană.

Oricine poate dezvolta competențe interculturale prin conștientizarea influențelor pe care cultura le are asupra propriului comportament și asupra comportamentului celorlalți, precum și acordând o atenție deosebită interacțiunilor care au loc într-un mediu intercultural.

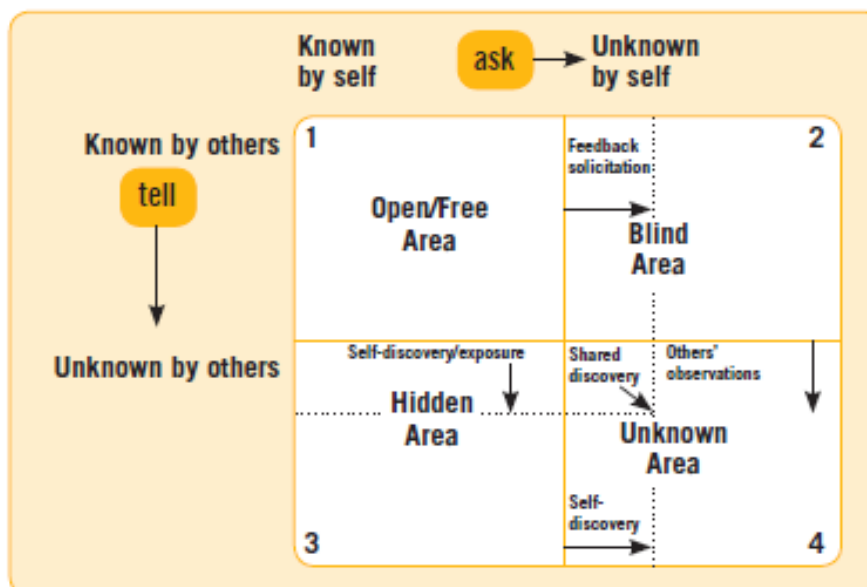
Competență de comunicare interculturală

Într-un **mediu intercultural**, atunci când oamenii implicați în comunicare nu au aceleași medii culturale, așa cum este cazul în lucrul cu migranții, este necesară acordarea unei atenții speciale pentru a asigura eficiența comunicării.

Comunicarea este eficientă în măsura în care persoana care interpretează mesajul acordă un **înțeles** mesajului care este **relativ similar** cu ceea ce intenționa persoana care îl transmite. Cu alte cuvinte, *comunicarea este eficientă în măsura în care putem maximiza înțelegerea*. În majoritatea cazurilor, avem tendința de a interpreta mesajele primite în timpul unui proces de comunicare interculturală pe baza propriului cadru de referință. O provocare suplimentară în comunicarea interculturală este faptul că persoanele implicate ar putea chiar să nu înțeleagă că există diferențe între mesajul inițial și interpretarea pe care i-am dat-o. Prin urmare, capacitatea de a identifica și corecta interpretările greșite în cadrul unei comunicări interculturale este o competență interculturală importantă.

În timpul unei întâlniri interculturale, indivizii formulează strategii explicite sau implicite pentru a conștientiza și a-i facei pe ceilalți conștienți de interpretările lor despre realitate și de reacțiile lor într-o anumită situație, cu determinările lor culturale. Această „negociere a realității” implică și abilitatea de a extinde gama obișnuită de reacții și de a le identifica pe cele mai potrivite pentru acea situație. Oricine poate dezvolta astfel de abilități prin exercițiu și experiență.

Un model simplu folosit în psihologia clasică, numit „fereastra Johari”, poate ajuta la definirea mai precisă a strategiilor care pot fi utilizate pentru a spori eficiența comunicării interculturale într-un grup divers de cursanți și între cursanți și profesor/ mediator. După cum se vede în diagrama de mai jos, fiecare dintre noi are elemente cunoscute de noi înșine și care sunt expuse și în fața celorlalte persoane, elemente cunoscute nouă, dar care nu sunt expuse altora, elemente pe care alții le văd la noi dar de care nu suntem conștienți, precum și elemente despre care nu suntem conștienți și care nu sunt vizibile nici pentru alții.



Spre deosebire de cazul unei comunicări în care participanții au un context cultural comun, într-o situație de comunicare interculturală, zona deschisă/ liberă este mai mică, în timp ce celelalte zone sunt mai mari. Un număr mai mare de elemente pe care le cunoaștem despre noi înșine nu va fi vizibil sau ușor de înțeles pentru alții, în timp ce multe lucruri pe care le văd ei despre noi și pe care le interpretează cu propriile referințe culturale ne vor rămâne necunoscute.

Prin urmare, obținerea unei comunicări interculturale eficiente înseamnă, în primul rând, realizarea **unei comunicări mai explicite**, depunerea unui efort de a explica și de a oferi detalii despre problemele care par evidente într-un mediu mono-cultural și de a se asigura că ceea ce este perceput de alții este interpretat într-un mod adecvat. Asta înseamnă insistarea într-un mod conștient asupra proceselor de **auto-expunere**, **solicitări de feedback** și **descoperirile reciproce**. Într-adevăr, astfel nu numai că vom îmbunătăți calitatea și eficiența comunicării, dar vom contribui și la dezvoltarea relațiilor pozitive din cadrul echipei și vom învăța lucruri noi despre noi înșine.

Gestionarea conflictelor interculturale

Putem defini conflictele interculturale ca fiind conflicte care apar între persoane sau grupuri percepute ca având referințe culturale diferite și în care cauza conflictului este legată de diferențele culturale.

Există trei abordări principale ale conflictului în general, care se aplică și în cazul conflictelor interculturale:

- **Rezolvarea conflictului.** Aceasta este abordarea clasică, care vizează eliminarea conflictelor și consideră conflictul ca fiind un lucru negativ. Această abordare consideră că conflictele ar trebui evitate și nu sunt de dorit, iar în cazul unui conflict, ar trebui folosite cele mai eficiente tehnici pentru a restabili echilibrul original.
- **Gestionarea Conflictului Constructiv.** Aceasta este o abordare care acceptă conflictul ca un fapt inevitabil, chiar de dorit. Conflictele sunt generate de diferite interese, scopuri, nevoi și percepții, iar pluralitatea intereselor și a nevoilor, care pot fi uneori divergente, poate avea efecte pozitive și negative (constructive sau distructive). În funcție de modul în care sunt gestionate conflictele, ele pot fi distructive sau pot deveni o sursă de progres și îmbunătățiri. Dimpotrivă, lipsa conflictelor generează apatie, imobilitate și incapacitatea de a se adapta la schimbări, cu consecințe negative la nivel personal și organizațional/ social. Scopul este identificarea acelor modalități de gestionare a situației care duc la rezultate pozitive.
- **Transformarea conflictului.** Această abordare are mai multe versiuni și diferă de abordările de rezolvare a conflictelor și de gestionare a conflictelor, recunoscând că: „conflictele contemporane necesită mai mult decât reformularea pozițiilor și identificarea rezultatelor reciproc avantajoase. Structura părților și a relațiilor poate fi încorporată într-un model de relații conflictuale care se extind dincolo de locul particular al conflictului”. Transformarea conflictelor vizează transformarea relațiilor, în societate, care susțin continuarea conflictului violent.

Pot exista diferite tipuri de cauze ale unui conflict intercultural, dintre care amintim aici:

- Diferențe dintre normele și practicile culturale majore, reflectate de dimensiunile culturale
- Diferențe dintre codurile specifice de comportament și comunicare
- Diferențe între percepția relației dorite a migranților cu mediul lor cultural și contextul cultural al țării gazdă

Detalii despre dimensiunile culturale au fost deja prezentate, iar diferențele pot genera diverse tipuri de neînțelegeri și conflicte.

În fiecare mediu cultural există și coduri specifice de comportament și comunicare. A nu ști sau a nu înțelege semnificația comportamentelor specifice poate genera conflicte.

Elementele verbale, non-verbale și para-verbale ale comunicării pot fi, de asemenea, influențate de cultură în moduri diferite și pot genera conflicte.

De exemplu, multe afirmații au 2 nivele de semnificație:

- Comunicarea informațiilor de bază prin cuvinte (mesaj social, care implică formulări acceptabile din punct de vedere cultural)
- Meta-mesaje (mesaje ascunse) care comunică atitudinile, gândirea, nevoile și sentimentele (mesaj psihologic).

De exemplu, când spuneți „În opinia mea ...”, pot exista mai multe opțiuni:

- în cazul în care accentul se pune pe cuvântul opinia - mesajul este „este în regulă dacă nu sunteți de acord”
- dacă accentul se pune pe cuvântul „mea” - mesajul este „ascultați, dar nu mă contraziceți”

Iată câteva exemple de declarații care pot avea diferite mesaje ascunse:

Afirmație	Mesaj Ascuns
Sigur că veți dori să veniți.	Este ceva în neregulă cu tine dacă nu vrei să vii.
Încă mai esti aici?	Nu ar trebui să fii aici.
Ai făcut tot ce ai putut, sunt sigur.	Nu sunt sigur că ai făcut tot ce ai fi putut
Acum, ce mai vrei?	Vrei prea multe. Îmi pui răbdarea la încercare.

Diferențele în percepția relației dorite a migranților cu mediul lor cultural și cu mediul cultural al țării gazdă sunt reflectate de conceptul orientărilor de aculturație.

Aculturația este definită din această perspectivă ca fiind procesul de schimbare bidirecțională care are loc în cadrul grupurilor culturale contrastante ale căror membri se confruntă cu un contact intercultural susținut și se presupune că ambele grupuri culturale sunt influențate și transformate prin contactele lor interculturale reciproce (Berry & Sam, 1997; & Berry, 2006).

Modelul Interactiv de Aculturație (MIA) a fost conceput pentru a clasifica relațiile dintre membrii comunității gazdă și membrii imigranți nedominanți ai grupului. (Bourhis, Moïse, Perreault, & Senécal, 1997). MIA oferă instrumente utile în identificarea orientărilor de aculturație adoptate de migranți în țara în care se stabilesc, precum și orientările de aculturație adoptate de membrii comunității gazdă față de grupuri migrante specifice. MIA propune ca, în virtutea avantajului lor de putere în țara de stabilire, membrii majorității gazdă să susțină cinci orientări de aculturație pe care doresc să le adopte imigranții: integraționismul, asimilaționismul, separatismul, exclusionismul și individualismul (Bourhis et al., 1997) după cum urmează:

- Integraționiștii consideră că migranții ar trebui să mențină anumite aspecte ale culturii lor de origine, adoptând în același timp caracteristicile cheie ale culturii comunității gazdă.
- Asimilaționiștii se așteaptă ca migranții să renunțe la propria lor cultură de origine pentru a adopta cultura societății gazdă.

- Separaționiștii acceptă faptul că migranții își păstrează cultura de origine atât timp cât își mențin distanța față de membrii majorității gazdă. Separaționiștii nu doresc ca migranții să transforme, să dilueze sau să „contamineze” cultura gazdă majoritară.
- Exclusioniștii le refuză migranților dreptul de a adopta trăsăturile culturii comunității gazdă, negându-le în același timp și posibilitatea de a-și menține cultura patrimoniului. Exclusioniștii cred că unii migranți au obiceiuri și valori care nu pot fi încorporate niciodată din punct de vedere cultural sau social în cadrul culturii majorității gazdă.
- Individualiștii reduc atribuțiile grupului și au o viziune „trăiește și lasă-i să traiască” asupra diversității culturale, deoarece nu le prea pasă dacă migranții își mențin cultura patrimoniului sau adoptă cultura dominantă a majorității gazdă. Individualiștii apreciază calitățile și realizările personale și tind să interacționeze cu migranții în același mod în care ar face-o cu alți indivizi care se întâmplă să fie membri ai majorității gazdă.

Orientările de aculturație pot fi diferite în domeniile private (de exemplu, cultura și relațiile personale) și în domeniile publice (de exemplu, ocuparea forței de muncă, cazarea sau locul de reședință).

Tipuri de reacții într-o situație de conflict:

Evitarea: ignor sau refuz să admit existența unui conflict.

Drept urmare, „eu pierd – tu pierzi”, pentru că nu se poate face nimic.

Acomodarea: fac ceea ce vrei pentru a-ți satisface nevoile sau dorințele.

Drept urmare, „eu pierd – tu câștigi”, pentru că a trebuit să renunț la ceva ce voiam sau de care aveam nevoie.

Competiția: Fie tu sau eu vom câștiga, dar nu amândoi. Aceasta este o formă de luptă. Ca rezultat, „eu câștig – tu pierzi”, pentru că numai unul poate câștiga.

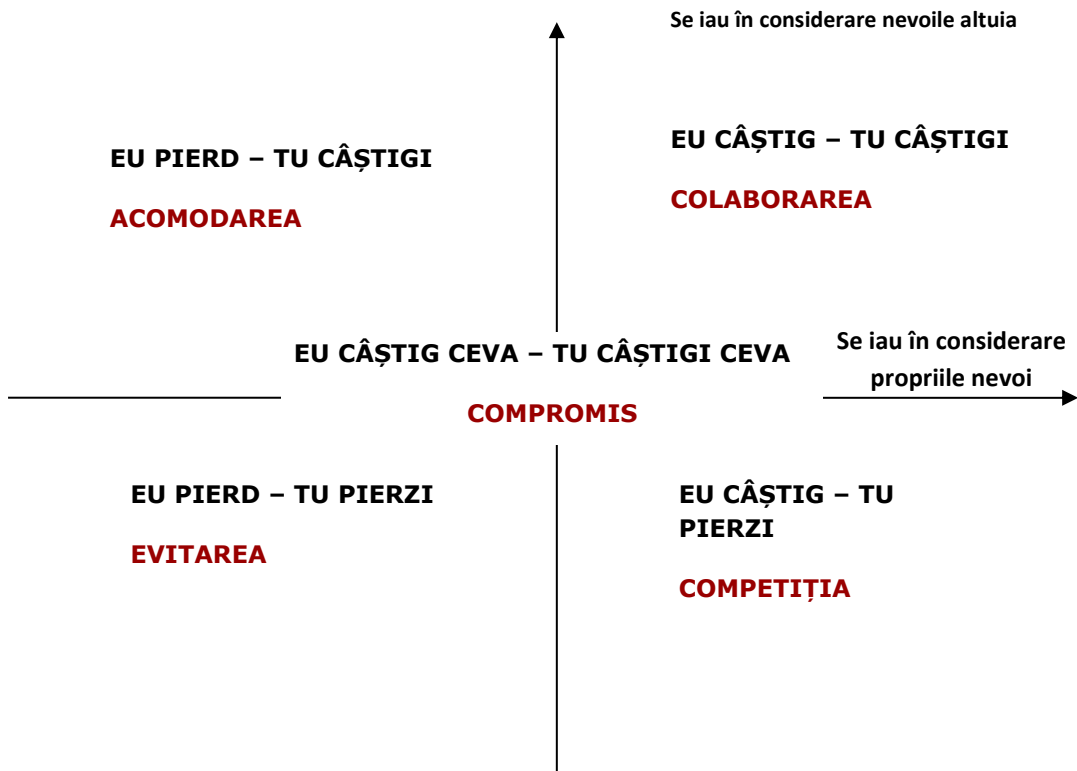
Compromisul: Amândoi renunțăm la o parte din ceea ce vrem sau am nevoie pentru a rezolva problema. Drept urmare, „eu câștig ceva – tu câștigi ceva”, pentru că amândoi am fost dispuși să renunțăm la ceva.

Colaborarea: Lucrăm împreună pentru a găsi o soluție acceptabilă pentru problemă. Drept urmare, „eu câștig – tu câștigi”, pentru că am fost dispuși să lucrăm împreună.

Colaborarea este cea mai bună metodă de abordare a conflictelor în general și a conflictelor interculturale!

Soluțiile în care ambele părți câștigă durează mai mult timp și creează un mediu pozitiv.

Diagrama de mai jos ilustrează poziționarea opțiunilor descrise mai sus, având în vedere modul în care acestea răspund nevoilor celeilalte părți și propriilor nevoi (compromisul se află în mijloc):



Analiza conflictelor

În orice conflict intercultural, există elemente vizibile și invizibile. Ele pot fi reprezentate ca un aisberg. Doar pozițiile sau comportamentele explicite sunt adesea vizibile, dar în spatele lor există interese și nevoi care pot avea un context cultural.

Un element-cheie al procesului de gestionare a conflictului este legat de aducerea elementelor invizibile la suprafață.



Orice conflict poate fi analizat prin descrierea pozițiilor și comportamentelor părților implicate și prin explicarea temerilor, intereselor și a nevoilor fiecărei părți.

Sprrijinirea căilor de integrare sensibile și eficiente din punct de vedere cultural

A avea intenții bune pentru sprijinirea migranților în procesul de integrare a acestora este important, dar nu suficient. Este posibil să apară multe tipuri de situații problematice și să se limiteze eficiența și durabilitatea soluțiilor propuse migranților sau convenite cu aceștia. Iată câteva exemple de comportament pe care un migrant l-ar putea avea atunci când interacționează cu serviciul dumneavoastră.:

- se tot plânge și refuză toate opțiunile propuse;
- are un comportament agresiv, plângându-se că drepturile sale nu sunt respectate;
- este de acord cu propunerile primite, dar nu face nimic;
- acceptă propunerile, dar se întoarce spunând că nu a reușit să le îndeplinească.

Unele dintre aceste lucruri pot fi explicate prin diferențe culturale specifice și neînțelegeri interculturale. De exemplu, asistentul social și migrantul pot avea înțelegeri diferite despre ceea ce înseamnă un acord:

- pentru asistentul social, poate fi clar că opțiunile au fost analizate, cea mai potrivită a fost aleasă prin consens cu migrantul, și că migrantul înțelege clar:
 - o beneficiile realizării acțiunilor asupra cărora s-a convenit și riscurile de a nu le efectua;
 - o care sunt responsabilitățile sale
 - o cum ar trebui să fie efectuate acțiunile.
- pentru migrant, poate fi clar doar că trebuie să spună da la tot ce zice asistentul social. Asistentul social deține autoritatea și nu este politicos să nu fie de acord sau să vină cu propuneri alternative din proprie inițiativă. De asemenea, dacă unele elemente din ce se propune nu sunt clare, migrantul se poate simți obligat să se prefacă că le înțelege pentru a nu jigni asistentul social prin sugestia că explicațiile date nu sunt clare.

Astfel de situații pot fi înțelese și prin utilizarea următoarelor modele teoretice cu aplicabilitate practică în înțelegerea atitudinilor și comportamentelor:

1. cadrul OK-Ok
2. teoria economiei afecțiunii
3. modelul Triunghiul dramatic și conceptul de jocuri psihologice
4. Scara de diminuare.

1. Cadrul ok-ok

Ideea de a fi ok cu sine și cu ceilalți se bazează pe recunoașterea valorii egale a tuturor ființelor umane și a dreptului fiecărei ființe umane la demnitate și de a-i fi satisfăcute nevoile psihologice. Înseamnă să se recunoască prin gânduri și sentimente valoarea intrinsecă a sinelui și a altora și să fie exprimată prin atitudini și comportamente.

Luând în considerare că există două dimensiuni independente, legate de sine și de ceilalți, există patru așa-numite poziții de viață, după cum se arată în diagrama de mai jos (Ernst, 1971, 2004):

Nu sunt ok – tu ești ok (Neajutorat)	Eu sunt ok – tu esti ok (Fericit)
Nu sunt ok – tu nu ești ok (Fără speranță)	Eu sunt ok – tu nu ești ok (Furios)

Unii oameni tind să fie în mod predominant într-una din aceste poziții în toate interacțiunile lor, alții tind să aibă poziții predominante în interacțiunea lor cu anumiți indivizi sau membri ai grupurilor specifice, în timp ce majoritatea vor avea diferite poziții de viață în interacțiuni cu oameni diferiți în diferite momente și în circumstanțe variate.

Poziția de viață dorită și sănătoasă este: Sunt bine – tu ești bine.

2. Teoria economiei afecțiunii

Pe lângă nevoile individuale, oamenii au nevoi fundamentale legate de interacțiunea cu ceilalți. Acest lucru se reflectă în conceptul de atingeri, văzut ca o unitate de recunoaștere umană.

Potrivit lui Steiner (1974), există două categorii de atingeri: atingeri pozitive și negative:

Atingeri pozitive

- Atingeri fizice: îmbrățișări, sărutări, mângâieri, ținutul de mânini, fiind îmbrățișat
- Mângâieri verbale –despre aspectul, munca, calitățile unei persoane ...
- Afecțiune arătată prin acțiuni: oferirea unui cadou, pregătirea mesei, mersul împreună la o petrecere

Atingeri negative

- Fizice: plesnitul, zgâriatul, lovitul
- Verbale: insulte, remarci dureroase, ironie, intimidare

- Exprimare prin acțiuni: a face lucruri percepute de cealaltă persoană ca fiind dăunătoare sau deranjante

Teoria economiei afecțiunii consideră că, deoarece le este frică sau chiar sunt convingși că nu vor primi atingeri pozitive, mulți oameni preferă să respecte un set de reguli inconștiente și neproductive:

- Nu dați atențiile pe care ați dori să le dați.
- Nu cereți atențiile pe care ați dori să le primiți.
- Nu acceptați atențiile pe care ați dori să le acceptați.
- Nu respingeți atențiile pe care nu le doriți.
- Nu vă aduceți mângâiere singur/ă.

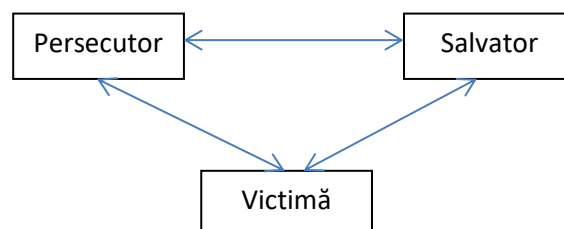
Respectarea regulilor de mai sus a economiei afecțiunii este în cea mai mare parte o reacție din reflex și pentru a trece la implicarea în interacțiuni benefice cu alții este important să conștientizăm și să decidem în mod voluntar să adoptăm comportamente contradictorii ale recomandărilor economiei afecțiunii:

- Acordarea atențiilor pe care vrem să le dăm
- Cererea și acceptarea afecțiunilor dorite
- Respingerea mângâierilor pe care noi nu le dorim și
- Să ne consolăm singuri

3. Triunghiul Dramatic și Jocurile Psihologice

Triunghiul Dramatic a fost creat în 1968 de Stephen Krapman ca o modalitate de a afișa grafic schimbările care apar atunci când facem pe altcineva responsabil de modul în care ne simțim.

Există trei roluri într-un triunghi dramatic: victimă, persecutor și salvator și sunt reprezentate în colțurile unui triunghi.



Persecutorul (Eu sunt ok - Tu nu ești ok) este cel care denigrează oamenii și îi face să se simtă mici, lipsiți de valoare, fără importanță. Persecutorul consideră că ceilalți îi sunt inferiori și le desconsideră valoarea și demnitatea.

Salvatorul (Eu sunt OK- Tu nu ești ok) îi vede pe ceilalți ca având nevoie de ajutor, gândindu-se: „Trebuie să-i ajut pe ceilalți, pentru că nu sunt suficient de buni să se ajute singuri”. Salvatorul

desconsideră capacitatea altora de a gândi singuri sau de a acționa din proprie inițiativă și se simte presat să acționeze deoarece Victima este percepută ca fiind incapabilă să acționeze.

O Victimă (Eu nu sunt ok, Tu esti ok) nu este conștientă de propria capacitate. Uneori oamenii iau poziția Victimei căutând un Persecutor, gândindu-se că „merit să fiu pedepsit(ă)”, în timp ce în alte situații Victima poate căuta un Salvator. Victima crede că „nu pot să mă descurc singur(ă)”.

Victimele nu își asumă responsabilitatea pentru ele însele. Se vor simți adesea copleșite de propriile sentimente.

	PERSECUTOR	SALVATOR	VICTIMĂ
REALITATEA	Acționează pentru propriile interese	Își exprimă îngrijorarea pentru celălalt	Suferă
DESCONSIDERĂ	Sentimentele și importanța celeilalte persoane (Victima)	Abilitatea Victimei de a gândi, acționa și de a rezolva problema.	Propria capacitate de rezolvare a problemelor
COMPORTAMENT NESĂNĂTOS	Pedepsește Victima	Preia controlul, se gândește și rezolvă problemele fără a i se cere și fără a se consulta cu Victima și, uneori, fără a vrea acest lucru.	Gândește și se comportă ca și când nu ar avea resursele necesare pentru a rezolva problema

Modul de a ieși din Triunghiul Dramei poate fi să se îndrepte spre așa-numitul Triunghi al Câștigătorului (Choy, 1990).

	ASERTIV	GRIJULIU	VULNERABIL
REALITATE	Acționează pentru propriile interese	Își exprimă îngrijorarea pentru celălalt	Suferă
COMPORTAMENT BENEFIC	Cere ceea ce își dorește. Spune nu la ceea ce nu vrea. Face schimbări pentru a-și satisface nevoile. Nu îi pedepsește pe	Nu gândește pentru altcineva. Nu preia controlul decât dacă i se cere (și vrea). Nu face mai mult decât partea lui/ei. Conștientizare - nu face lucruri pe care nu vrea să le	Folosește abilități de gândire și de rezolvare a problemelor Conștientizare – își folosește sentimentele ca date

	ceilalți.	facă	pentru rezolvarea problemelor
--	-----------	------	-------------------------------

Rolurile Triunghiului Dramatic au fiecare un rol echivalent în Triunghiul Câștigătorului. Fiecare dintre cele trei roluri din Triunghiul Câștigătorului este un rol „OK” și necesită dezvoltarea unui set diferit de competențe (a se vedea tabelul de mai jos):

Rolul Triunghiului Dramatic	Competențe ce trebuie dezvoltate	Rolul Triunghiului Câștigătorului
Victimă	Rezolvarea problemelor: se gândesc la opțiuni și consecințe	Vulnerabil
Salvator	Ascultare	Grijuliu
Persecutor	Asertivitate	Asertiv

Orice tehnică pe care persoana **Vulnerabilă** o poate folosi pentru a se gândi la opțiuni și consecințe este valoroasă. În rolul persoanei **Grijulii** este necesară dezvoltarea abilităților de ascultare care implică empatia cu persoana **Vulnerabilă**. Ascultarea este adesea singurul răspuns necesar din partea persoanei **Grijulii**. **Asertivitatea** vizează îndeplinirea nevoilor tale fără a fi pedepsit. Conștiința de sine este esențială în toate cele trei roluri.

Drama din Triunghiul Dramatic provine din comutarea rolurilor. Pe măsură ce triunghiul dramei are loc, oamenii schimbă roluri sau tactici. Alte persoane din triunghi se vor schimba apoi pentru a se potrivi cu noua situație. Mai devreme sau mai târziu, Victima se întoarce împotriva Salvatorului și devine Persecutor. Sau, Salvatorul se satură de lipsa unei reacții sau a unei aprecieri a eforturilor lui/ei, și începe să persecute. Așa se dezvoltă Jocurile Psihologice.

Jocurile Psihologice sunt adesea modele repetitive de comportament și sunt „jucate” fără a le conștientiza. Jocurile se termină cu „jucătorii” confruntându-se cu sentimente din trecut și implică un schimb de atenții negative. Jocurile Psihologice includ un moment de confuzie sau surpriză, când s-a întâmplat ceva neașteptat și generează beneficii psihologice negative.

Exemple de jocuri psihologice:

Jucătorul jocului „Dacă nu erai tu ...”, se plânge că ceilalți sunt un obstacol în calea a ceea ce dorește să realizeze. De exemplu: „dacă nu erai tu ... aș putea avea o carieră”.

În jocul „Da, dar”, jucătorul începe să ceară sfaturi, dar le refuză unul câte unul. Schimbarea apare atunci când jucătorul care dă sfaturi nu are niciun sfat de dat și celălalt jucător se simte respins.

„Fă ceva pentru mine” este un joc în care cineva încearcă să îi manipuleze pe ceilalți să gândească sau să facă ceva în locul lui/ ei. De exemplu: o persoană care spune că nu știe să găsească soluții, face lucrurile într-un mod neglijent, făcându-i pe ceilalți să se gândească și să o facă în locul lui.

4. Scara de diminuare și conștientizare

O simplificare a unui model numit matricea de actualizare și conștientizare, scara de diminuare și conștientizare este un instrument care ne ajută să identificăm și să înțelegem blocajele întâmpinate în fața problemelor și dificultăților cu care se confruntă oamenii.

Poate fi folosită pentru a înțelege comportamentul altora și pentru a-i ajuta să facă față problemelor într-un mod constructiv, dar poate servi și ca un instrument de auto-reflecție, ajutându-ne să depășim problemele care ne afectează.

Diminuarea este un mecanism psihologic prin care oamenii minimalizează sau maximizează un aspect al realității, a lor înșiși sau a altora. Cu alte cuvinte, ei nu sunt responsabili de realitatea lor sau a altora sau de situație.

Diminuarea duce la mai multe tipuri de comportament negativ care nu vor rezolva problema:

- Pasivitatea (a nu face nimic)
- Agitația (a face în principal să arate de parcă se face ceva/ mult)
- Extra-adaptarea (atenție exagerată față de problemă, dar fără a se concentra asupra soluției)
- Violență, respingere

Există mai multe niveluri de diminuare, ilustrate în scara de diminuare și conștientizare de mai jos:

1	Nu există nici o problemă	Negare
2	Există o problemă, dar nu este atât de importantă	Minimalizarea importanței problemei
3	Există o problemă, este importantă, dar nu se poate face nimic în legătură cu aceasta.	Reducerea posibilității de schimbare
4	Există o problemă, este importantă, dar nu putem face nimic în legătură cu aceasta	Reducerea capacității proprii de a face schimbări

5	Există o problemă, este importantă, ar trebui să facem ceva în legătură cu aceasta	Conștientizarea potențialului de schimbare
6	<p>Ce trebuie schimbat?</p> <p>Cine poate contribui la schimbare?</p> <p>Ce ne trebuie ca să contribuim la schimbare?</p> <p>Cum putem obține ceea ce avem nevoie?</p> <p>Cum vom proceda?</p>	Abordarea constructivă a problemei

Primele patru etape ale scării reflectă etapele de minimalizare. Cea de-a cincea etapă reflectă refuzul de minimalizare și conștientizarea potențialului de schimbare și de depășire a problemei, în timp ce întrebările din etapa 6 sunt cele care ar trebui să ghideze o abordare constructivă axată pe soluții și acțiuni.

Utilizarea instrumentelor în interacțiunile cu migrații

Având în vedere modelele teoretice și instrumentele descrise, putem afirma că, pentru a putea sprijini integrarea migrațiilor într-o manieră sensibilă și eficientă din punct de vedere cultural, este important să:

- Mențineți o poziție ok-ok în interacțiunile cu migrații
- Evitați capcanele economiei afecțiunii
- Evitați să intrați în triunghiul dramatic și respingeți invitațiile de a juca jocuri psihologice
- Susțineți migrații în trecerea de la triunghiul dramei la triunghiul câștigătorului
- Vă îndreptați către nivelurile de conștientizare și abordare constructivă pe scara de diminuare și conștientizare și să refuzați să fiți blocați la nivelurile de minimalizare.
- Sprijiniți migrații să depășească minimalizările și să dobândească abilitatea de a-și conștientiza potențialul de a face schimbări și de a acționa constructiv.

Lucrul cu migranții în situații dificile: sprijinirea și dezvoltarea rezistenței

Informații generale despre rezistență

Migranții se confruntă cu numeroase situații stresante și de multe ori trec prin experiențe traumatizante. Dar și asistenții sociali care lucrează cu migranții trebuie, de asemenea, să facă față unui nivel ridicat de stres.

Conceptul de rezistență poate ajuta la înțelegerea factorilor care îi fac atât pe migranți cât și pe asistenții sociali capabili să depășească aceste dificultăți. Această înțelegere poate fi foarte utilă în identificarea strategiilor de intervenție pentru consolidarea capacității celor care sunt afectați negativ de traume și stres și pentru a preveni efectele negative ale stresului.

Rezistența este capacitatea de a face față circumstanțelor provocatoare sau amenințătoare fără a renunța, de a lupta împotriva adversității și de a menține sau recâștiga puterea după ce s-a trecut prin situații stresante și dificile.

Concentrarea asupra rezistenței reprezintă o schimbare importantă de perspectivă: în loc să se concentreze asupra patologiei și a deficiențelor sau a factorilor de risc, accentul se pune pe resursele și capacitățile disponibile și pe evaluarea și extinderea potențialului intern al celor afectați (patogenează față de salutogenează).

Perspectiva asupra rezistenței dezvăluie capacitatea de a depăși experiențele extrem de negative, de a ne recupera în urma traumelor și de a privi spre viitor într-un mod pozitiv și constructiv.

Rezistența este o caracteristică normală a ființelor umane, dar unii oameni obțin rezultate mai bune decât altele.

Există trei tipuri principale de resurse necesare pentru rezistență:

- Resurse personale
- Resurse legate de mediul social imediat (familie, prieteni, colegi, vecini etc.)
- Resurse legate de mediul social mai larg

Cele mai importante resurse personale care generează rezistență sunt:

- Atitudini precum
 - o Auto-eficacitate (convingerea unei persoane în capacitatea sa de a reuși într-o anumită situație)
 - o Încrederea în sine și stima de sine
 - o optimism
 - o deschiderea către crearea de legături și atașament față de alte persoane
 - o toleranță la ambiguitate
- Aptitudini precum
 - o empatie
 - o inteligență emoțională (capacitatea de a identifica emoții la sine și la ceilalți, pentru a gestiona și exprima emoțiile în mod adecvat)
 - o flexibilitate și adaptabilitate
 - o gândire critică și abilități de rezolvare a problemelor
 - o abilități de comunicare

Cei mai importanți factori din mediul social imediat care susțin rezistența sunt:

- Cel puțin o relație emoțională stabilă (rudă, prieten, coleg etc.)
- Modele pozitive
- Relații pozitive cu frații sau semenii

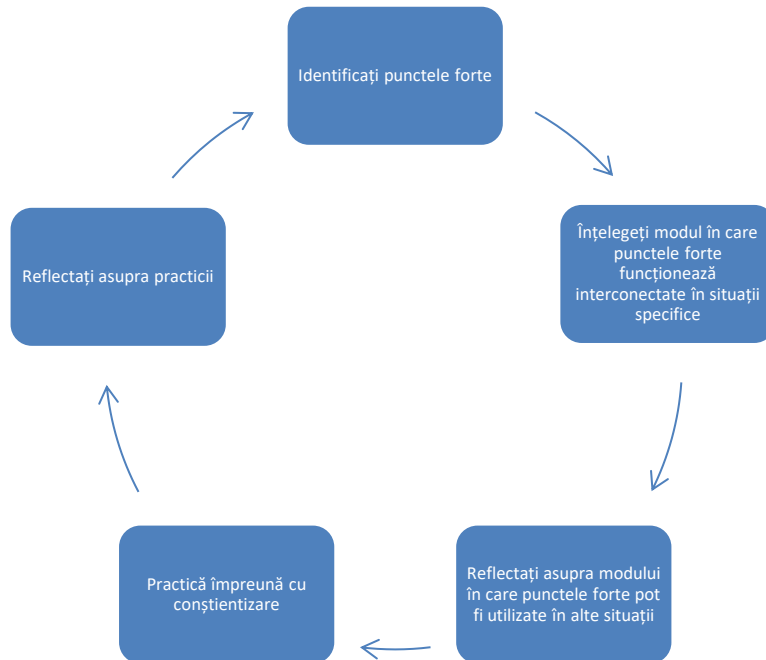
Unele dintre elementele din mediul social care favorizează rezistența sunt:

- O ofertă variată, adaptată și accesibilă de sprijin socio-economic
- Un mediu fizic prietenos și familiar
- Informații accesibile (linii directoare, semne, instrucțiuni etc.)
- Posibilități de participare la evenimente sociale și întâlniri cu alte persoane
- Oportunități de a participa și de a contribui la îmbunătățirea mediului social

Rezistența pentru asistenții sociali: „Puneți-vă întâi masca de oxigen, înainte de a-i ajuta pe alții”

Asistenții sociali trebuie să se angajeze într-o dezvoltare conștientă a rezistenței și să dezvolte abilități și practici de perspectivă asupra rezistenței.

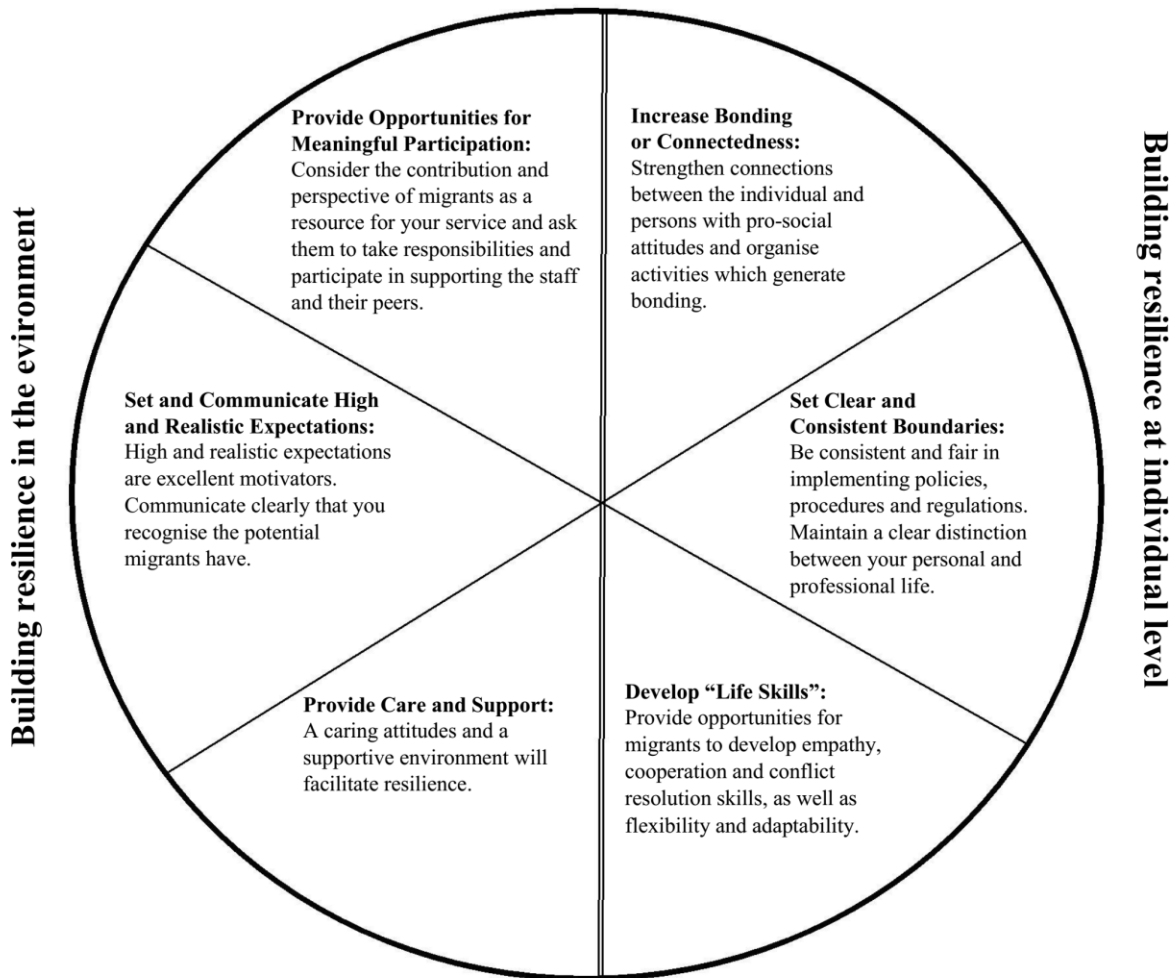
Conștientizarea rezistenței începe cu înțelegerea a ceea ce este rezistența și conștientizarea forțelor și vulnerabilităților noastre. Acest lucru ar trebui asociat cu căutarea unei mentalități pozitive și concentrate.



Sprijinirea migranților în dezvoltarea rezistenței

Roata rezistenței migranților, prezentată mai jos, ilustrează unele dintre cele mai importante aspecte care trebuie luate în considerare atât în sprijinirea directă a migranților pentru a-și dezvolta rezistența individuală, cât și în crearea unui mediu care să sporească rezistența.

The Wheel of Migrants' Resilience



Șocul cultural

Ce este șocul cultural?

Șocul cultural este pierderea echilibrului emoțional pe care o suferă o persoană atunci când se deplasează dintr-un mediu familiar în care există o cunoaștere clară a modului în care funcționează lucrurile și a modului în care oamenii se așteaptă să se comporte într-un mediu în care există un nivel ridicat de incertitudine și ambiguitate.

Oamenii au tendința de a crede că felul în care știu viața este modul în care aceasta ar trebui să fie, prin urmare „normalitatea”. Când intrăm într-un nou mediu cultural, experimentăm o pierdere bruscă a familiarității. Încercăm să înțelegem diferitele norme și orientări care dictează viața în noul mediu. Suntem nevoiți să învățăm din nou să trăim zilnic și, uneori, să ne dezvățăm de modelele anterioare de comportament. Presiunea de a ne comporta așa cum este considerat adecvat, fără a ști în mod clar ce înseamnă aceasta, generează un sentiment de izolare socială și de stres.

Etaple șocului cultural

Există diferite versiuni ale etapelor șocului cultural. Cele mai frecvente etape sunt:

1. Luna de miere - incitant, vezi asemănările
2. Respingerea - totul e greu, vezi doar diferențele
3. Regresia - glorificarea țării de origine, critica față de nou, atitudine superioară
4. Acceptarea/negocierea - dezvoltarea rutinei, revine simțul umorului
5. Șoc cultural invers – încorporarea „noului” eu în viața ta „veche”.

Simptomele șocului cultural

Efectul șocului cultural se poate manifesta cu intensități diferite, de la neliniște ușoară până la panică. Unele dintre cele mai frecvente simptome ale etapelor problematice ale șocului cultural (etapele doi și trei) sunt:

- Frustrare, iritabilitate, hipersensibilitate
- Oboseală mentală, plictiseală
- Lipsă de motivație
- Disconfort fizic
- Dezorientare cu privire la modul de a lucra cu/de a relaționa cu alții
- Suspiciune (simți că toată lumea încearcă să profite de tine)
- Pierderea perspectivei

Cum poate ajuta înțelegerea șocului cultural?

Observând atitudinile și comportamentele migranților, pot fi identificate simptomele etapelor doi sau trei ale șocului cultural. În astfel de cazuri, este important să îi sprijinim în avansarea la etapa a patra și să încorporeze în comportamentele lor modul de viață al societății gazdă, fără a renunța la trecutul lor cultural anterior, având în același timp o viziune nuanțată și realistă asupra societății gazdă.

Lucrul cu mediatorii interculturali

Așa cum este recunoscut în Modulele europene privind integrarea migranților, medierea interculturală și mediatorii interculturali pot fi văzuți ca o modalitate de îmbunătățire a accesului migranților la servicii. Procesul de mediere se bazează pe principiul potrivit căruia persoanele din medii diferite pot avea nevoi diferite iar neînțelegerile și percepțiile negative pot să apară de la diferențele culturale și de la modalitățile diferite de a vedea anumite lucruri. Medierea contribuie la identificarea aspectelor problematice, la ruperea barierelor de comunicare, la explorarea posibilelor soluții și, în cazul în care părțile decid asupra unui astfel de mod de acțiune, la ajungerea la o soluție satisfăcătoare pentru ambele părți. Mediatorii interculturali sunt de obicei migranți cu o bună cunoaștere atât a contextului cultural al migranților, cât și a cerințelor și funcționării serviciilor și a așteptărilor culturale ale societății locale.

În timpul procesului de mediere, rolul mediatorului ar putea fi:

- să stabilească o relație de încredere și o comunicare deschisă cu reprezentanții părților;
- să constate situația pentru a înțelege punctele respective de vedere și baza opiniilor, sentimentelor, atitudinilor și acțiunilor acestora;
- să stabilească contacte între părți prin asigurarea unei comunicări eficiente.

Mediatorii interculturali pot deveni un model care stimulează migranții să participe mai activ la societatea locală și care pot spori înțelegerea în rândul migranților a societății în care trăiesc. Activitatea mediatorilor interculturali este mai eficientă dacă sunt luate în considerare următoarele principii etice. Aceste principii trebuie să fie cunoscute de toate părțile interesate cu care interacționează mediatorii interculturali, în special de personalul diferitelor servicii.

Mediatorul:

1. respectă drepturile omului și demnitatea tuturor persoanelor și acționează cu onestitate și integritate în îndeplinirea îndatoririlor sale

Prezentând în mod clar această perspectivă a drepturilor omului și respectarea demnității umane, mediatorul va câștiga încrederea atât a migranților, cât și a instituțiilor publice și va fi respectat ca un profesionist cu sarcini specifice. Mediatorul va fi astfel un model pentru migranți și pentru personalul instituției care interacționează cu migranții.

2. depune eforturi pentru asigurarea accesului egal la drepturi, respectând cerințele legale și procedurile administrative

Principala misiune a mediatorului este de a se asigura că migranții se bucură de accesul deplin la drepturile lor și că sunt sprijiniți în depășirea posibilelor bariere care pot împiedica egalitatea reală în drepturi. Aceasta înseamnă uneori că trebuie luate măsuri speciale pentru a ține seama de nevoile și posibilitățile specifice ale migranților. Cu toate acestea, aceste măsuri nu ar trebui să fie excepții individuale de la respectarea cerințelor administrative. Atunci când este necesar, mediatorul ar

trebui să indice instituțiilor în cauză că este necesară o modificare a unei proceduri specifice. Această abordare este singura care este compatibilă cu principiile democrației și statului de drept.

3. are responsabilitatea de a-i ajuta pe cei interesați să găsească soluții reciproc satisfăcătoare, dar nu are responsabilitatea de a oferi soluții la toate problemele ridicate de beneficiari sau de personalul instituției

Mediatorul va asculta nevoile migranților și ale personalului instituției și îi va ajuta să se înțeleagă reciproc. Mediatorul nu caută „vinovatul”, ca să decidă care este cea mai bună soluție, și nici nu le spune migranților sau personalului instituțiilor ce trebuie să facă. Rolul său este acela de a-i întreba pe cei în cauză cum doresc să se schimbe situația, ce pot face pentru aceasta și ce sprijin va fi necesar din partea mediatorului. Acest lucru face ca mediatorul să fie imparțial, dar nu neimplicat, și atent să abordeze în mod echilibrat nevoile migranților și ale personalului instituției publice. Acest lucru previne, de asemenea, cererile abuzive și presiunea nejustificată din ambele părți.

4. este proactiv, are reacții prompte și dezvoltă activități corecte de prevenire

În multe cazuri, migranții nu cunosc drepturile pe care le au și cum se pot bucura de ele. Astfel, mediatorul va fi proactiv, nu va aștepta doar să apară o problemă, ci va analiza permanent situația și va crește gradul de conștientizare a tuturor părților interesate cu privire la problemele identificate. Se oferă răspunsuri rapide în toate cazurile și situațiile semnalate de membrii comunității sau de personalul instituțiilor. Analiza diferitelor provocări și soluțiile găsite conduc la idei pentru activități de prevenire bine planificate, evitând repetarea sau extinderea situațiilor problematice.

5. păstrează confidențialitatea informațiilor obținute în cursul activităților profesionale.

Toate informațiile obținute în procesul de lucru vor fi păstrate confidențiale, nu vor fi divulgate altor persoane sau instituții, cu excepția cazului în care există un acord explicit al persoanei care a furnizat informațiile și cu singura excepție a situațiilor în care siguranța persoanei este amenințată. Cei care vorbesc cu mediatorul ar trebui să fie informați cu privire la angajamentul de confidențialitate. Nicio persoană, nici șeful instituției care angajează mediatorul, nu are voie să ceară mediatorului să-și încalce confidențialitatea. Informațiile obținute care sunt de interes general pot fi comunicate într-un mod care să păstreze anonimatul sursei, cu acordul sursei.

6. nu-și folosește rolul și puterea ca să manipuleze sau să facă rău altora

Rolul mediatorului oferă acces la informații și la o serie de contacte în cadrul migranților și instituțiilor. Mediatorul nu ar trebui să folosească puterea generată de această informație sau de prerogativele legate de rolul mediatorului pentru a manipula sau a face rău altor persoane.

7. respectă tradițiile și cultura comunităților, cu condiția ca acestea să fie compatibile cu principiile cheie ale drepturilor omului și ale democrației

Unele comunități de migranți au tradiții, moduri de viață și norme culturale specifice, diferite de cele ale societății majoritare. Mediatorul va cunoaște aceste tradiții și norme, le va respecta și va sprijini străinii să le înțeleagă și să le respecte la rândul lor. Singura excepție este atunci când anumite

norme sau obiceiuri comunitare nu sunt compatibile cu principiile drepturilor omului și ale democrației.

8. va trata toți membrii comunității cu respect egal și va dezvălui în mod public situații de conflict de interese

Indiferent de sex, vârstă, statut în comunitate etc., mediatorul va respecta în mod egal toți beneficiarii și va face față cererilor în mod transparent și corect. Când cineva are prioritate într-o chestiune, motivul trebuie să fie clar pentru toți și justificat. Când rudele mediatorului sau alte persoane apropiate acestuia sunt implicate într-un conflict, situația trebuie indicată și trebuie solicitat sprijin extern pentru mediere.

9. face o distincție clară între activitățile profesionale și cele private

Este necesar ca mediatorul să traseze în mod explicit limitele între activitățile profesionale și viața privată. A avea un angajament ferm față de problemele comunității nu înseamnă a fi disponibil în orice moment pentru cererile membrilor comunității. Membrii comunității ar trebui să fie informați cu privire la programul de lucru al mediatorului și la modalitățile de contactare a acestuia.

10. colaborează cu alți mediatori și profesioniști

Mediatorul este un profesionist care trebuie să mențină o colaborare strânsă cu alți profesioniști (profesioniști în domeniul sănătății, asistenți sociali etc.) pentru a-și îndeplini sarcinile. Mediatorii se vor sprijini reciproc în munca lor. Toți mediatorii vor folosi oportunitățile pe care le au la dispoziție pentru schimbul de experiențe și pentru schimbul de soluții reușite și informații utile.

Feedback și consultarea migranților

Există două categorii principale de motive pentru care este important să se ia în considerare implicarea migranților în procesele de luare a deciziilor la nivel local, atât în ceea ce privește problemele care îi privesc în mod direct, cât și aspectele de interes general:

- Motive legate de principii: într-o societate democratică este normal să se ofere oportunități pentru participare civică și o voce în spațiul public pentru toți oamenii care trăiesc într-un oraș, indiferent de statutul sau de trecutul lor
- Motive practice: serviciile și politicile vor fi mai bune dacă țin cont de feedback-ul și sugestiile primite de la beneficiari.

Consiliul Europei a adoptat în 1992 o Convenție privind participarea străinilor la viața publică la nivel local și oferă orientări și recomandări privind modalitățile de asigurare a unei consultări eficiente a migranților în elaborarea, implementarea și evaluarea politicilor locale, în special a celor care afectează migranții în mod direct.

Cu toate acestea, nu este suficient doar să existe intenții bune. Există diferite elemente care fac dificil acest proces și trebuie luate în considerare, inclusiv:

- Diferențele de limbă: migranții care ar putea avea mai multe de spus pot avea cele mai mari dificultăți în a se exprima în limba locală;
- Problemele de putere: liderii comunităților de migranți, obișnuiți să acționeze în calitate de reprezentanți, ar putea prefera să mențină status quo-ul și să nu deschidă celorlalți posibilități de participare directă;
- Inegalitățile de gen: femeile migrante ar putea avea mai multe dificultăți în a participa
- Diferențe culturale: migranții proveniți din societăți nedemocratice ar putea să nu fie familiarizați cu ideea democrației participative.

În plus, autoritățile locale ar putea fi tentate să folosească strategii false de reprezentare bazate pe tokenism. Tokenismul este practica de implicare a unui număr limitat de indivizi dintr-un grup care este în general subreprezentat, pentru a se manifesta incluziv, divers și reprezentativ pentru societatea mai largă și pentru a evita acuzațiile de discriminare.

Iată două exemple de tokenism:

- Serviciile sociale organizează o consultare pentru evaluarea calității serviciilor și sunt invitați să participe doi migranți. Aceștia sunt selectați dintre beneficiarii cu un nivel superior de educație și o mai bună cunoaștere a limbii locale.
- Primarul își prezintă planul de dezvoltare locală într-o ședință publică și decide să invite un migrant care sprijină politicile sale în calitate de „reprezentant al migranților”

În realitate, în ambele cazuri, având unul sau câțiva migranți, nu schimbă cu adevărat situația și este mai degrabă o măsură de cosmetizare. În plus, în multe cazuri, migranții implicați sunt selectați astfel

încât să nu perturbe relațiile actuale de putere și să nu conteste status quo-ul. Adesea, vocea lor nu contează sau nu reflectă într-adevăr perspectiva celorlalți membri ai grupurilor lor.

Structura participării

Participare	Cetățenii și / sau reprezentanții lor legitimi participă la procesul de luare a deciziilor privind modul în care instituția este în legătură cu beneficiarii. Ei sunt consultați cu privire la modul în care instituția informează beneficiarii și la modul în care instituția solicită feedback. Sugestiile lor sunt discutate și luate în considerare atunci când este posibil. Atunci când acestea nu pot fi acceptate, acest lucru este explicat și sunt negociate opțiuni alternative.
Consultare	Se organizează un proces deschis de consultare, iar cetățenii sau reprezentanții lor legitimi sunt întrebați despre modul în care ar dori ca instituția să se schimbe. Decizia privind luarea în considerare sau nu a acestor sugestii este luată de conducerea instituției.
Solicitare feedback	Instituția are un sistem de colectare a feedback-ului de la cetățeni cu privire la modul în care aceasta funcționează (prin intermediul mediatorului, prin chestionare, formulare de feedback etc.), dar nu există niciun indiciu că opinia cetățenilor este luată în considerare
Reprezentare falsă	Unul sau mai mulți membri ai comunității sunt numiți în calitate de reprezentanți și invitați la întâlniri consultative. Ei nu au nicio putere reală de a influența procesul de luare a deciziilor, nu se consultă cu alți membri ai comunității și servesc ca o acoperire a instituției pentru a arăta că există consultări cu cetățenii
Informații	Informațiile sunt transmise cetățenilor (în diverse moduri, inclusiv prin intermediul mediatorilor interculturali) pentru a se asigura că aceștia cunosc drepturile, responsabilitățile și serviciile oferite de instituție. Cu toate acestea, comunicarea este într-un singur sens, de la instituție către cetățeni, fără interes față de punctele de vedere ale cetățenilor
Manipulare	Sunt organizate întâlniri cu membrii comunității, însă obiectivele lor reale sunt <ul style="list-style-type: none"> - de a arăta deschiderea față de opiniile cetățenilor, fără a le lua în considerare - de a oferi un cadru în care cetățenii să își poată exprima frustrările (dar fără nicio consecință practică) - de a convinge cetățenii să se adapteze la modul în care funcționează instituția
Instituție închisă	Instituția funcționează în baza unor reguli bine stabilite (de obicei, decise din exterior), fără spațiu pentru flexibilitate și fără nicio preocupare pentru transparență sau responsabilitate. Se așteaptă ca cetățenii să obțină informații despre cum funcționează și să respecte

cerințele, dacă doresc să beneficieze de serviciile respective

Mobilizarea sprijinului local și cooperarea cu voluntarii

Acțiunile autorităților locale în cooperare cu ONG-urile specializate sunt esențiale pentru integrarea migranților, dar sprijinul cetățenilor obișnuiți poate juca un rol important în sporirea eficienței și susținerii măsurilor de integrare. Dimpotrivă, dacă există atitudini negative față de primirea și integrarea migranților în rândul populației locale, activitatea autorităților locale poate deveni foarte dificilă.

Cetățenii locali pot acționa ca voluntari într-o varietate de activități, printre care:

- Furnizarea de asistență de urgență pentru grupurile nou-venite

Acest lucru se poate face, de exemplu, de către grupuri informale de cetățeni, de către grupuri ad-hoc mobilizate prin rețele sociale sau prin înscrierea în calitate de voluntari în organizațiile umanitare existente care activează la nivel local. Toți pot contribui, dar pot exista cazuri în care sprijinul voluntar al persoanelor cu abilități specifice este extrem de valoros (de exemplu, persoanele care au anumite competențe lingvistice, psihologii, persoanele cu pregătire medicală etc.).

Autoritățile locale pot sprijini acest lucru prin furnizarea de resurse specifice (de exemplu, un loc unde voluntarii pot lucra), prin publicarea pe site-urile lor a apelurilor pentru voluntariat etc.

- Organizarea de activități care vizează asigurarea pentru noii migranți a cunoștințelor de bază ale limbii țării gazdă și o introducere de bază în societatea locală (introducere privind drepturile, modul în care funcționează instituțiile, structurile societății civile, problemele culturale)

Există diferite resurse disponibile online în diferite limbi pentru voluntarii implicați în astfel de activități. Consiliul Europei elaborează în prezent un manual pentru voluntari care oferă sprijin lingvistic refugiaților: <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants>

- Organizarea de întâlniri interculturale. Există două tipuri principale de întâlniri care pot fi menționate în această categorie:
 - o Întâlniri care vizează permiterea interacțiunilor interpersonale între localnici și migranți, în scopul de a se cunoaște mai bine și de a depăși stereotipurile și prejudecățile

Acest tip de întâlnire poate utiliza diferite metode, cum ar fi:

- Prezentări și dezbateri despre țările de origine ale migranților sau despre practici și tradiții culturale specifice
 - Întâlniri informale, cum ar fi petreceri cu ceai, împărtășirea bucătăriilor specifice, gătitul împreună, etc.
 - Biblioteca vie (o metodă educațională non-formală care simulează o bibliotecă publică în care cărțile sunt ființe umane cu povestirile lor)
- Forumuri interculturale, unde se întâlnesc localnici și migranți pentru a discuta aspecte locale specifice, de exemplu cu privire la schimbările necesare în vecinătate, politici publice locale specifice etc.
- Campanii care vizează populația locală pentru a genera o percepție pozitivă asupra migrației și a combate zvonurile

Zvonurile, informațiile înșelătoare cu privire la migranți și influența lor asupra societății locale au dovedit că joacă un rol foarte negativ și generează atitudini negative, incorecte și neproductive și chiar și tensiuni sociale.

În 2015, Consiliul Europei a publicat documentul Orașele fără zvonuri: Cum să construiesc o strategie anti-zvonuri în orașul meu, care include recomandări și exemple de campanii anti-zvonuri de succes din diferite țări europene. Documentul poate fi accesat online pe [website-ul Consiliului Europei](#).

Una dintre primele și dintre cele mai apreciate experiențe de acest gen este cea a municipalității din Barcelona.

Campania anti-zvonuri din Barcelona a fost inițiată de municipalitate ca parte a unui angajament mai larg pentru politicile locale bazate pe interculturalism. Aceasta implică un număr mare de cetățeni care acționează ca voluntari sau așa-numiți agenți anti-zvonuri și se bazează pe o rețea locală formată acum din peste 500 de organizații, grupuri comunitare și persoane fizice.

Campania continuă din 2010 și include:

- Organizarea de campanii locale de sensibilizare bazată pe o varietate de formate (benzi desenate, insigne, cupe, ghiduri, manuale) și acțiuni prin intermediul site-urilor web și a rețelelor sociale.
- Activități bazate pe vecinătate pentru sensibilizarea anti-zvonuri și perspectiva interculturală (atelieri, piese de teatru participative, dezbateri)
- instruire gratuită cu privire la argumentele anti-zvon și instrumente pentru comunicarea cu publicul. Persoanele care participă la aceste sesiuni de formare devin agenți anti-zvonuri.



This document was funded by the European Union's
Asylum, Migration and Integration Fund

Detalii despre activitatea desfășurată în acest sens la Barcelona sunt disponibile la:
<http://ajuntament.barcelona.cat/bcnacciointercultural/en>.

Facilitarea accesului la servicii prin intermediul cooperării intersectoriale și a one-stop-shop-urilor.

Al șaselea principiu de bază comun privind integrarea insistă asupra importanței asigurării accesului echitabil al migranților la serviciile publice și private. Având în vedere nevoile specifice ale migranților, acest lucru necesită deseori coordonarea și cooperarea între instituții din diferite sectoare și structuri ale societății civile. Abordarea One-Stop-Shop a fost inițial dezvoltată pentru a facilita accesul cetățenilor în general la serviciile publice prin furnizarea de diverse servicii în același loc și evitarea situațiilor în care cetățenii trebuie să meargă la diferite instituții pentru a-și rezolva problemele.

În ceea ce privește integrarea migranților, un one-stop-shop este, în general, o structură instituită la nivel local cu scopul de a oferi migranților informații și acces la o varietate de servicii, în aceeași locație. În realitate, acest concept acoperă o mare varietate de structuri, după cum se arată mai jos:

- One-stop-shop-urile fizice: o gamă de servicii furnizate în aceeași clădire
 - o Furnizarea numai de servicii administrative publice relevante pentru migranți, inclusiv reînnoirea documentelor de ședere, procedurile de unificare a familiei, înregistrarea în domeniul sănătății, educația, formarea profesională, serviciile sociale etc.;
 - o Furnizarea numai de servicii publice la nivel administrativ și practic, inclusiv toate cele de mai sus și acces direct la serviciile furnizate de diverse instituții publice (cum ar fi serviciile sociale, serviciile de sănătate, cursurile de limbă etc.);
 - o Furnizarea de servicii publice și private (de obicei furnizate de ONG-uri);
 - o Furnizarea de servicii numai de către ONG-uri, inclusiv îndrumări cu privire la modul de accesare a instituțiilor publice și a serviciilor publice.
- One-Stop-Shop-uri virtuale: o gamă de servicii oferite online
 - o Informații privind publicul și/sau serviciile existente și cerințele pentru accesarea acestora;
 - o Acces direct la serviciile online.

Cea mai comună situație este atunci când atât serviciile publice cât și cele non-guvernamentale sunt oferite migranților într-o locație fizică specifică unde sunt angajați și mediatori interculturali. Uneori, sunt disponibile atât opțiunea fizică cât și cea virtuală.

În unele cazuri serviciile sunt oferite într-un loc care servește și altor scopuri (centru cultural, centru de tineret, centru educațional, centru comunitar etc.)

Există, de asemenea, diferite opțiuni privind grupul țintă. Beneficiarii care au acces la serviciile One-Stop-Shop pot fi:

- Toate categoriile de migranți și persoane cu un astfel de trecut, indiferent de statutul lor juridic;
- Numai cetățenii străini sau numai resortisanți ai țărilor terțe

- Numai refugiați și / sau solicitanți de azil
- Numai nou-veniți (străini care au sosit recent în țară)
- Toți cetățenii dintr-un anumit cartier (de obicei cu o populație migrantă mai mare)
- Toți cetățenii, atât migranți cât și localnici.
- Migranții și localnicii interesați de învățarea problemelor legate de migrație

Cel mai eficient caz este atunci când prestarea de servicii se bazează pe o cooperare activă între autorități și societatea civilă. Modulele europene de integrare subliniază faptul că, pentru a asigura o implementare reușită, este important ca One-Stop-Shop-urile:

- să fie accesibile migranților: trebuie să fie localizate convenabil, iar informațiile despre existența lor trebuie să fie bine distribuite migranților;
- să aibă încheiat un parteneriat cu autoritățile și organizațiile relevante (locale): să se asigure că ministerele relevante și autoritățile regionale și locale sunt implicate și sunt de acord cu parteneriatul și că participă și actorii societății civile;
- să angajeze mediatori interculturali care să-i poată ajuta atât pe funcționarii publici, cât și pe migranți să comunice eficient unul cu celălalt;
- să efectueze evaluări: One-Stop-Shop-urile ar trebui să efectueze o evaluare continuă a tuturor serviciilor și o îmbunătățire continuă a serviciilor.

Accesibilitatea este, de asemenea, importantă pentru One-Stop-Shop-urile virtuale:

- ar trebui să aibă o adresă ușor de memorat și ușor de găsit de motoarele de căutare;
- trebuie să fie compatibile cu instrumentele de traducere online (astfel încât migranții să aibă cel puțin o traducere automată în limba lor);
- ar trebui să fie structurate într-un mod ușor de utilizat și să utilizeze un limbaj simplu și clar.

Site-urile multilingve sunt chiar mai eficiente, cel puțin cu o traducere a conținutului în limba engleză sau în limbile cele mai utilizate de migranți.

Analiza practicilor existente relevă o serie de riscuri care trebuie luate în considerare:

- Generarea segregării: toți migranții merg într-un loc separat și nu interacționează cu populația locală și cu serviciile generale; nu sunt motivați să învețe limba locală deoarece se bazează pe sprijin;
- Menținerea dependenței: accesul la mediatorii interculturali și la un sprijin special în cadrul One-Stop-Shop-urilor poate determina beneficiarii să rămână într-o situație de dependență și să nu încerce să se acceseze direct serviciile disponibile tuturor cetățenilor;
- Generarea de atitudini negative din partea populației majoritare: se poate genera percepția că migranții beneficiază de un tratament special și că pentru aceștia este mai ușor să acceseze anumite servicii decât pentru cetățenii locali;
- Accesul la servicii de nivelul doi: One-Stop-Shop-urile pot avea tendința de a oferi o calitate mai scăzută a serviciilor sau de a oferi acces la o ofertă limitată în comparație cu serviciile obișnuite.

- Limitarea accesului pentru anumite categorii de migranți (din unele țări de origine, vorbitori de anumite limbi care pot fi limbi minoritare în țările lor, limitări legate de statutul juridic etc.).

Prin urmare, este important să se asigure că, în timp ce serviciile direcționate numai către migranți sunt ușor accesibile, serviciile destinate populației în ansamblul său au, de asemenea, capacitatea de a sprijini migranții.

Consultarea beneficiarilor și oportunitățile obișnuite și ușoare de a oferi feedback și sugestii sunt esențiale pentru proiectarea serviciilor furnizate.

Există diverse provocări legate de înființarea și gestionarea durabilă a unui One-Stop-Shop, inclusiv:

- Necesitatea de a implica în cooperare o varietate de instituții din diferite sectoare, uneori în funcție de instituțiile de la diferite niveluri administrative (ministere, autorități regionale, autorități locale);
- Este deosebit de problematică cooperarea cu structurile responsabile cu documentele de ședere care ar putea avea cerințe și restricții speciale în schimbul de date cu alte părți interesate;
- Necesitatea cooperării între instituțiile publice și ONG-urile care, de regulă, funcționează pe baza unor proiecte și pot oferi tipuri suplimentare de sprijin pentru o perioadă limitată de timp;
- Necesitatea unei finanțări consecvente și durabile a locației (în unele cazuri, aceasta este furnizată de autoritățile locale, iar în altele poate fi pe bază de proiect, în cadrul programelor naționale sau al proiectelor ONG);
- Necesitatea unor proceduri și finanțări clare pentru cooperarea cu mediatorii interculturali;
- Necesitatea de a se asigura că populația locală din zona în care este localizat One-Stop-Shop-ul este informată cu privire la rolul ei și menține o atitudine pozitivă față de măsură.

Decizia de a institui un One-Stop-Shop trebuie să țină seama de provocările enumerate mai sus și de contextul și nevoile locale specifice. Deschiderea unui One-Stop-Shop, fără o planificare și o analiză adecvată, poate genera așteptări înalte, dar dacă nu reușește sau dacă coordonarea între diversele părți interesate nu este menținută, poate genera un nivel de dezamăgire la fel de ridicat.

Sprijin reciproc și inter-viziune pentru profesioniștii care lucrează cu migranți

Nevoia de sprijin reciproc

Furnizarea de servicii sociale migranților reprezintă o activitate profesională care implică un nivel ridicat de stres, iar asistenții sociali au nevoie de sprijin specific pentru depășirea acestuia.

Unii dintre factorii care generează stres sunt:

- Lucrul cu clienții aflați în situații de criză și intrarea în contact cu povestea personală afectată de experiențele traumatice sau cu situația lor actuală percepută ca neavând o perspectivă de îmbunătățire
- Roluri ambigue și conflictuale și coordonare dificilă între servicii;
- Necesitatea de a răspunde cerințelor sub presiunea timpului și cu resurse insuficiente
- Lipsa de feedback și sfaturi profesionale sau de sprijin
- Cerințele competitive ale vieții profesionale și personale
- Modificări ale situației, numărului sau nevoilor clienților sau schimbări în gestionarea serviciului.

Stresul se traduce în influențe negative precum:

- Sindromul de epuizare
- Pierderea angajamentului și a interesului pentru muncă
- Aplicarea rigidă a procedurilor
- Influență negativă asupra colegilor și asupra mediului de lucru
- Depresie, boală, schimbarea locului de muncă

Prin înființarea unui grup de sprijin reciproc format din asistenți sociali, se obțin următoarele efecte, contribuind la reducerea stresului:

- Crearea unui spațiu sigur pentru exprimarea nevoilor, ideilor, îndoielilor și dificultăților
- Sprijin emoțional eficient
- Sprijin în găsirea de soluții la probleme concrete
- Feedback constructiv care stimulează îmbunătățirile.

Angajarea într-un grup de sprijin reciproc înseamnă depășirea temerilor și a rezistențelor legate de:

- Percepția unei amenințări la adresa stimei de sine personale și profesionale
- Tendința de a acționa în mod izolat pentru a găsi soluții la probleme
- Teama de a-și pierde încrederea și de a-i fi rușine pentru greseli.

O opțiune pentru structurarea funcționării grupurilor de sprijin reciproc poate fi bazată pe metodologia grupurilor Balint; una dintre versiuni este descrisă mai jos. Această abordare a fost concepută inițial pentru a răspunde nevoilor profesioniștilor din domeniul sănătății, dar este valabilă și pentru asistenții sociali.

Principii generale

Grupul este format din profesioniști care aleg în mod voluntar să se angajeze într-un proces regulat de schimb și sprijin reciproc. Considerând că scopul grupului este atât acela de a oferi sprijin emoțional, cât și de a facilita identificarea soluțiilor la cazuri dificile pe baza feedback-ului și sugestiilor din partea colegilor, grupul poate fi văzut în același timp ca un grup de sprijin și un grup de intervenție. Acest lucru trebuie făcut în timpul orelor de lucru și cu acordul și sprijinul conducerii. Grupul are un facilitator, cu rolul principal de a modera schimbul și de a asigura respectarea principiului etic cu care membrii grupului trebuie să-și exprime acordul la începutul procesului.

Aceste principii sunt:

- Intimitate și confidențialitate: asistenții sociali au acces la informații sensibile cu privire la viața clienților. De asemenea, grupul trebuie să fie un spațiu sigur în care profesioniștii ar trebui să se simtă confortabil în ceea ce privește împărtășirea aspectelor legate de activitatea lor profesională, dar și de modul în care acestea i-au afectat la nivel personal și trebuie să fie siguri că toate informațiile comunicate rămân în interiorul grupului. Toți participanții la grup trebuie să-și reitereze angajamentul de a menține intimitatea și confidențialitatea informațiilor.
- Egalitatea, limitele și relațiile duale: Participanții au dreptul să aleagă ceea ce să dezvăluie colegilor din grup despre cazurile, munca și sentimentele lor. De asemenea, pot exista situații în care participanții au poziții diferite în organizație sau serviciu, unii au, de exemplu, funcții de decizie sau conduc o echipă. Ar trebui să se precizeze că în cadrul grupului toți participanții sunt egali și se susțin reciproc ca profesioniști.
- Consimțământul informat: participarea la grup nu ar trebui să fie obligatorie. Decizia ar trebui luată de fiecare participant după ce a fost informat cu privire la rolul, obiectivele și modalitatea preconizată de funcționare a grupului.
- Respectarea competenței fiecărui participant: fiecare profesionist care împărtășește un caz este considerat ca fiind cel care îl știe cel mai bine și ca fiind cel mai bine calificat pentru a lua decizii. Rolul grupului este de a contribui la aducerea unor perspective, idei și sugestii suplimentare, dar nu de a impune o soluție sau de a lua decizii în locul persoanei responsabile din punct de vedere profesional cu cazul.
- Feedback constructiv și comunicare non-violentă: toate ideile comunicate în cadrul grupului ar trebui să se refere la situații, idei și comportamente, iar nu să găsească vinovați sau să eticheteze persoane. Feedback-ul constructiv înseamnă recunoașterea elementelor pozitive și formularea de sugestii pentru îmbunătățire. Afirmările începând cu Eu ... sunt preferabile afirmațiilor care încep cu Tu
- Obiectiv dublu - găsirea de soluții pentru clienți și profesioniștii care îi sprijină: toate discuțiile din grup ar trebui să vizeze fie propunerea de strategii care să ducă la

îmbunătățirea situației clienților, fie oferirea de sprijin emoțional profesioniștilor implicați (sau ambele).

Procedură

Când grupul este stabilit, facilitatorul se asigură că toți participanții se cunosc reciproc și că înțeleg principiile enunțate mai sus și modul în care se așteaptă să funcționeze grupul.

O întâlnire obișnuită a grupului începe cu participanții, inclusiv cu facilitatorul, așezați într-un cerc și liderul întrebând „cine are de împărtășit un caz?” Cineva se oferă să vorbească despre un caz pentru care se solicită sprijin din partea grupului. Voluntarul începe prin descrierea cazului și a interacțiunilor cu clientul. Grupul ascultă povestea fără a întrerupe. Când prezentatorul a terminat, facilitatorul invită grupul să răspundă cu privire la ceea ce au auzit. Răspunsurile au diverse forme. Pot exista întrebări, sfaturi, reacții emoționale induse de povestea clientului și speculații despre ce altceva s-ar putea întâmpla sau sugestii pentru obținerea de informații suplimentare.

Facilitatorul grupului se va asigura că toți participanții au șanse egale de a vorbi și va descuraja o lungă secvență de întrebări adresate persoanei care a împărtășit cazul. Ar trebui să fie permisă o rundă restrânsă de întrebări de clarificare, dar după ce participanții ar trebui să înceapă să împărtășească propria perspectivă. Acest lucru împiedică grupul să solicite alte întrebări și mobilizează participanții să aducă în discuție propriile resurse și experiențe.

La finalul rundeii, prezentatorului i se permite să comenteze și să răspundă la informațiile furnizate de colegi. Acest lucru ar trebui făcut, de asemenea, într-un mod constructiv, evitând a crede doar pe jumătate, dar și jocurile psihologice.

Este de preferat ca facilitatorul să nu fie persoana cu cea mai înaltă autoritate ierarhică și acest rol poate fi ocupat, de asemenea, în mod alternativ de către mai mulți sau chiar de către toți membrii grupului. Facilitatorul ar trebui să se concentreze nu numai pe respectarea procedurii și principiilor, ci și pe crearea unei atmosfere pozitive și sigure, care să încurajeze membrii să vorbească deschis și să contribuie la o dinamică pozitivă a grupului. Confidențialitatea și o astfel de atmosferă de susținere ar trebui să încurajeze membrii să vorbească despre sentimentele și munca lor (inclusiv greșelile lor). Întrebările supărătoare privind viața personală și istoricul prezentatorului nu ar trebui să fie permise de facilitator, iar de fiecare dată când o întrebare sau un comentariu este considerat inadecvat, ar trebui explicat motivul. Împărtășirea anecdotelor personale poate fi utilă. Grupul nu este un grup terapeutic, deși efectele acestuia pot fi terapeutice.

Facilitatorul ar trebui să încurajeze participanții nu numai să discute fapte și să găsească soluții, ci și să împărtășească sentimente. Participanții ar trebui să fie încurajați să conștientizeze și să împărtășească sentimentele generate de poveste și să stimuleze folosirea empatiei („Dacă ați fi acest client, cum v-ați simți?”).

În timpul unei sesiuni pot prezenta cazuri mai multe persoane.

O sesiune se încheie atunci când timpul alocat acesteia se termină. Facilitatorul ar trebui să se asigure că ultimul prezentator are timp înainte de final pentru a face comentarii finale. Trebuie să fie confirmat la sfârșit un acord privind următoarea sesiune. Este, de asemenea, recomandabil să se încheie sesiunea cu o rundă de comentarii ale participanților cu privire la sentimentele și gândurile lor despre sesiune. Acest lucru se poate face cu ușurință prin rugarea fiecărui participant să spună două fraze, una începând cu „Simt că...” și una cu „Cred că ...”.

Beneficiile procesului

O astfel de procedură contribuie la prevenirea epuizării și la sentimentul lucrului în izolare, oferă un spațiu sigur pentru a vorbi despre practica profesională în situații provocatoare și abordează problemele emoționale generate de practică.

Procesul nu numai că ajută participanții care dau peste cazuri dificile să-și îmbogățească gama de opțiuni cu contribuția celorlalți membri ai grupului, dar reprezintă o experiență de învățare valoroasă pentru toți și contribuie la dezvoltarea profesională a tuturor celor implicați. În plus, discuția de grup ajută asistenții sociali să vadă clienții ca pe ființe umane complexe, nu ca pe fișiere care trebuie abordate. Prin implicarea lor în activitatea de grup, participanții dezvoltă abilități esențiale pentru dezvoltarea rezistenței (empatie, inteligență emoțională, ascultare, abilități de comunicare etc.).

Efectele acestui tip de sprijin reciproc depășesc ceea ce este imediat vizibil. Procesul îi ajută pe participanți, atât prezentatori, cât și ascultători, să ajungă treptat la un nivel mai profund de înțelegere a sentimentelor clienților și a propriilor sentimente. Ei pot realiza acest lucru după sesiunea de grup. În unele cazuri, emoțiile unui client pot rezona cu ceea ce se întâmplă în viața psihologică sau socială a profesioniștilor implicați.

Prin promovarea sprijinului reciproc și a unui tip de relație orizontală, procesul stimulează munca în echipă și generează o atmosferă constructivă, de sprijin și productivă în cadrul organizației, care facilitează, de asemenea, rezistența.

4. Sprijin pentru formatori și multiplicatori

Cum să devii multiplicator

Această secțiune a pachetului de formare este dedicată profesioniștilor familiarizați cu conținutul instruirii sau care au participat deja la formarea ADMiN4ALL și ar dori să devină multiplicatori prin furnizarea instruirii semenilor sau colegilor din alte instituții.

Acesta poate fi cazul unei persoane dintr-un anumit departament al unei instituții sau organizații însărcinate cu supravegherea dezvoltării profesionale a echipei, a unei persoane care lucrează într-un departament specializat în lucrul cu migrații, care susține profesioniști în structuri generale, situate, de exemplu, în diferite zone ale orașului sau pur și simplu o persoană cu mai multă experiență sau mai multă motivație, care dorește să contribuie la o mai bună înțelegere de către semenii săi a problemelor legate de migrație și la îmbunătățirea muncii cu migrații.

Liniile directoare și sugestiile de mai jos nu ar fi suficiente pentru a asigura în mod necesar o formare bună și eficientă pentru persoanele fără experiență anterioară în ceea ce privește furnizarea de instruire. În astfel de cazuri, se recomandă pregătirea suplimentară a formatorilor sau citirea manualelor de instruire generală.

Caracteristicile cheie ale abordării instruirii

Un risc comun atunci când există intenția de a utiliza un astfel de pachet de formare este să începeți să examinați modulele de formare și să le luați pe cele care sunt considerate mai relevante pentru grupul țintă. De fapt, este foarte important să începeți cu revizuirea primei părți a pachetului de formare care oferă "o imagine de ansamblu" și care specifică obiectivele, principiile pe care se bazează metodologia și care descrie structura globală.

O atenție deosebită trebuie acordată sfaturilor menționate în secțiunea privind metodologia cu privire la atitudinile și comportamentele formatorilor și faptului că, dacă formarea urmărește dezvoltarea competențelor, inclusiv a valorilor, atitudinilor și abilităților, pe lângă dobândirea cunoștințelor, atunci metodele trebuie să fie interactive și să asigure o legătură între teorie și practică.

Perspectiva metodologică pe care se bazează formarea este cea a constructivismului. Aceasta înseamnă că:

- Nu este o abordare în care formatorul are cunoștințe care sunt transferate către participanții la cursuri care nu au aceste cunoștințe;
- Dimpotrivă, participanții la formare sunt recunoscuți ca având cunoștințe și experiențe care, împreună cu contribuția formatorului, sunt văzute ca resurse pentru învățare;

- Fiecare participant la formare își va construi propria înțelegere a problemei și va dezvolta competențe pornind de la ceea ce deja știu și pot face;
- Această construcție a înțelegerii și dezvoltării competențelor necesită nu doar accesul la informații, ci și oportunități de interacțiune și perspectivă;

Prin urmare, structura modulelor reflectă aceste elemente și oferă participanților oportunități de a conecta informațiile și modelele teoretice prezentate cu propriile practici, precum și de a împărtăși opinii și idei și de a reflecta asupra modului în care modelele teoretice prezentate pot fi utile în viitoarea lor activitate.

Evaluarea nevoilor

Deși ați putea crede că vă cunoașteți colegii sau pe cei cărora doriți să le furnizați instruirea, acordarea de timp pentru a colecta informații și pentru a reflecta asupra necesităților lor reale de învățare poate îmbunătăți semnificativ eficacitatea și utilitatea formării.

Acest lucru nu înseamnă ignorarea a ceea ce deja știți despre nevoile de formare ale grupului dumneavoastră țintă, dar poate implica o verificare a realității (dacă într-adevăr percepția dumneavoastră corespunde cu nevoile reale) sau o înțelegere mai profundă a elementelor principale asupra cărora ar trebui să se concentreze instruirea. De exemplu, ați putea observa că există o problemă în comunicarea cu migrații, dar în spatele ei ar putea exista o problemă de competențe și „cum să”, precum și o problemă de atitudini și conștientizare.

Oferirea de oportunități grupurilor dumneavoastră de a-și exprima nevoile înainte de formare este foarte bună deoarece contribuie atât la construirea unei oferte de formare relevante, cât și la crearea unei relații pozitive și echilibrate cu participanții la formare care se simt ascultați și câștigă încredere pentru a-și exprima deschis opiniile și ideile.

Cu toate acestea, aceasta nu înseamnă doar colectarea datelor în baza unor chestionare și bazându-se pe datele primite. Nu întotdeauna participanții sunt conștienți de nevoile lor de formare. Uneori este dificil să știți ce nu știți sau ce trebuie să modificați în modul în care vedeți un anumit subiect. Prin urmare, datele bazate pe chestionare ar trebui completate cu date calitative bazate pe discuții, interviuri sau focus grupuri.

Proiectarea unui program de instruire

Evaluarea necesităților de formare va constitui baza pentru elaborarea programului de formare, care, deși se bazează pe aceleași elemente ale pachetului de formare, va trebui adaptat grupului specific pe care îl veți instrui.

Dacă aveți timp și dacă acest lucru corespunde nevoilor identificate, aveți posibilitatea să planificați să utilizați toate modulele din pachet, dar este posibil să fie necesar să acordați prioritate și să selectați doar câteva dintre module.

Chiar și modulele selectate ar putea necesita anumite adaptări și ajustări în funcție de nevoile grupului. Este necesară o ajustare evidentă a modulelor privind înțelegerea migrației și itinerariul migrației, dar ar putea fi necesare și alte ajustări. De exemplu, dacă participanții sunt noi în domeniu, poate fi necesar mai mult timp pentru a furniza elemente de bază privind migrația, pentru a clarifica conceptele, problemele legate de statutul juridic, drepturile etc. Pentru aceasta, este preferabil să selectați nu numai documentele relevante, dar uneori mesajul poate fi mai bine transmis prin afișarea unor materiale video scurte. Site-ul OIM și canalul YouTube, dar și site-ul UNHCR, diverse ONG-uri internaționale sau TED, pot fi surse utile pentru astfel de materiale.

În cazul anumitor module, se recomandă invitarea unui invitat (de exemplu, un mediator intercultural, un reprezentant ONG). Dacă decideți că acest lucru este util, trebuie să contactați potențiali oaspeți, să verificați disponibilitatea și să planificați cu ei livrarea sesiunii. Poate fi util să invitați și alte persoane sau experți care pot acoperi împreună cu participanții subiecte specifice de interes care nu sunt incluse în acest pachet de formare. Ei pot fi cercetători, specialiști, profesioniști cu experiență, manageri sau factori de decizie etc.

Este foarte important să se planifice structura programului de formare într-un mod care să asigure un flux logic din perspectiva participanților, care sunt modulele care se bazează unul pe altul și urmează o ordine semnificativă. Dacă este posibilă organizarea formării în mai multe părți (zile întregi sau jumătăți de zi), separate de câteva zile sau chiar de o săptămână, dați participanților sarcini concrete, dar ușor de realizat, în care să pună în practică elementele formării. Acest lucru are avantajul de a îmbunătăți legătura dintre conținutul formării și activitatea profesională curentă a participanților și va crește semnificativ șansele unui impact durabil al formării. Dacă participanții lucrează împreună în același serviciu sau organizație sau se întâlnesc în mod regulat ca parte a responsabilităților profesionale, puteți oferi și sarcini care trebuie îndeplinite în cooperare în grupuri mici de 2-4 persoane.

Chiar dacă cunoașteți participanții și aceștia se cunosc reciproc, este necesar să planificați ceva timp pentru o activitate introductivă. De asemenea, va fi nevoie de timp la sfârșitul fiecărei zile de formare sau cel puțin la sfârșitul instruirii, pentru evaluare și feedback de la participanți.

Furnizarea formării

Furnizarea formării trebuie să se bazeze pe principiile și orientările prezentate în secțiunea metodologică a pachetului de formare.

Ideile cheie care stau la baza acestor principii trebuie comunicate în mod explicit de la începutul formării. În procesul introductiv este important să se creeze o atmosferă pozitivă și să se stabilească tonul pentru o comunicare orizontală și deschisă între formator și cursanți, dar și între cursanți. Ar

trebuie să fie clar faptul că toate punctele de vedere vor fi ascultate și discutate și că experiențele, îndoielile și întrebările pe care le aduc participanții sunt la fel de valoroase și utile ca și contribuția formatorului.

Toate modulele se bazează în principal pe metode interactive, combinând introducerea scurtă a informațiilor sau a modelelor teoretice cu analize și perspective bazate pe practici și studii de caz și pe baza experienței participanților. Există tehnici specifice care stimulează participarea activă în timpul activităților și care evită situațiile în care oamenii rămân pasivi sau când câțiva oameni activi preiau controlul și se implică, dar ceilalți rămân în afara procesului.

Iată câteva sugestii în acest sens:

- Alternați discuții plenare cu discuții în perechi și lucrări de grupuri mici

- Grupurile ar trebui să fie întotdeauna formate din 3-5 persoane, nu mai mult. Într-un grup de 6 persoane sau mai multe, fie cineva va fi lăsat pe afară, fie se vor crea spontan subgrupuri. Insistați să păstrați grupuri la maxim 5 membri, chiar dacă participanții spun că vor funcționa bine într-un grup mai mare.

- Alternați structura grupurilor pentru diferite activități, astfel încât participanții să ajungă să lucreze cu o varietate de persoane. Acordați atenție echilibrului între sexe. Uneori grupuri omogene (de exemplu, persoane cu aceleași experiențe profesionale, atribuții de muncă sau care lucrează în același serviciu sau în același loc), în timp ce în alte cazuri este mai bine să existe grupuri eterogene, astfel încât să fie aduse în discuție perspective diferite.

- Alternați poziția grupurilor în sala de instruire. Adesea, o astfel de schimbare stimulează o mentalitate deschisă și disponibilitatea de a privi problemele dintr-o perspectivă diferită. Aceasta înseamnă, de asemenea, că, de-a lungul implementării activităților, poziția dumneavoastră de formator în sală s-ar putea schimba în momente diferite pentru a stimula acest proces de gândire neconvențională.

- Trebuie să acordați atenție gestionării diversității sau omogenității din grupuri și din punctul de vedere al experienței anterioare, al formării anterioare sau al tendinței de a lua cuvântul. De exemplu, în unele cazuri, ați putea dori să aveți în fiecare grup o persoană cu experiență bogată, de la care pot învăța și ceilalți, în timp ce altă dată ați putea dori să aveți toate persoanele care au tendința de a lua cuvântul și de a-i pune pe ceilalți în umbră într-un grup comun, astfel încât ceilalți participanți să se simtă mai confortabil în a-și împărtăși opiniile într-un grup în care să nu existe un participant dominant.

- Pentru a face grupul să lucreze mai eficient și pentru a evita dominația unor membri care sunt mai activi, atribuiți roluri specifice între membrii grupului, pe lângă sarcina pe care o împărtășește grupul. De exemplu, în fiecare grup, un membru va modera (și va avea sarcina de a se asigura că toți membrii grupului au șanse egale de a contribui iar dacă nu vorbesc, sunt întrebați și încurajați să vorbească), altul va fi raportorul, care va împărtăși concluziile cu ceilalți,

altul poate fi cel care ține evidența timpului, pentru a se asigura că există o alocare echilibrată a timpului între sub-sarcini sau că există suficient timp pentru a trage concluzii și a le scrie pe o foaie de flipchart, altul poate acorda atenție modelului de comunicare în grup și poate da un scurt feedback la sfârșit, altul poate avea sarcina de a scrie pe flipchart etc. Cu o astfel de abordare va fi stimulat un proces de grup mai egalitar și este evitată dominarea participanților care au un statut mai înalt în ierarhie sau care sunt mai experimentați.

- Prezentarea rezultatelor grupului trebuie planificată pentru a evita o secvență plictisitoare de prezentări similare cu o mulțime de repetări. Dacă grupurile au sarcini identice sau similare, începeți într-o ordine aleatorie și întrebați grupurile numai pentru a adăuga ceea ce este nou sau pentru a sublinia ceea ce este diferit în constatările lor în comparație cu grupurile anterioare. Dacă există subiecte sau sarcini diferite atribuite grupurilor sau dacă fiecare grup privește o anumită realitate locală, atunci nu trebuie să existe mai mult de 6 prezentări succesive. Ar putea fi util să aveți o scurtă pauză la mijloc sau să faceți un energizator scurt pentru a ajuta participanții să se concentreze. Iar dacă se prezintă mai multe grupuri, este mai bine să se evite prezentarea clasică în plen și să se opteze pentru metode alternative, cum ar fi un format de expoziție, în care sunt afișate hârtii de flipchart, un participant de grup rămâne gazdă, iar ceilalți vizitează „expoziția”, citind posterele și vorbind cu gazdele respective. După aceasta, în plen, se subliniază numai cele mai importante puncte.

Evitați prezentările mai lungi de 7-8 minute. Dacă aveți nevoie de mai mult timp, după 5-7 minute opriți-vă și solicitați comentarii sau întrebări, dacă este necesar, răspundeți la întrebări, revizuiți punctele principale și mergeți mai departe.

Încurajați participanții să abordeze probleme sensibile, să pună întrebări și să împărtășească și situații problematice întâlnite în practică sau elemente despre care nu sunt siguri. Acest lucru nu înseamnă că ar trebui să aveți un răspuns pentru orice, dar este probabil că, pe de o parte, ar putea exista cineva din grup care să poată aduce un răspuns util, iar, pe de altă parte, uneori este util doar să ridici problema și să o menții pe ordinea de zi ca pe un subiect de abordat în viitor sau ca pe un subiect asupra căruia trebuie reflectat.

Uneori participanții încep să se plângă și să intre în jocuri psihologice și să-i invite pe ceilalți să se alăture. Acesta este momentul în care vă puteți raporta la modulul în care se abordează triumphiul dramei și să îi stimulați să mențină o abordare constructivă. Aceasta înseamnă să nu vă gândiți doar la ceea ce ar trebui să facă alții și nu fac, ci și la modul în care fiecare participant poate face în domeniul său de responsabilitate, ce se poate face pentru a-i motiva pe alții să schimbe sau să sprijine schimbarea și să se concentreze pe îmbunătățirea practicii viitoare evitând căutarea de vinovați și o abordare superioară.

Există unele activități care se referă la atitudinile și convingerile participanților, pentru a-și dezvolta empatia și a-i face conștienți de propriile prejudecăți și stereotipuri. Acestea sunt momente foarte sensibile în care blamarea și etichetarea trebuie evitate, iar participanților ar trebui să li se ofere spațiu pentru a reflecta și în mod individual asupra impactului acestor activități asupra lor, fără obligația de a împărtăși aceste gânduri sensibile cu ceilalți.

Dezbaterile de la sfârșitul activităților sunt foarte importante și ar trebui să înceapă cu o trecere în revistă a procesului, să continue cu conștientizarea elementelor emoționale și să se încheie cu o reflecție asupra similitudinilor și diferențelor, motivelor și cauzelor reacțiilor sau comportamentului și asupra transferului și lecțiilor învățate pentru viitor.

Modul în care sunt gestionate materialele suport pentru formare este, de asemenea, important și poate influența procesul. Dacă primesc toate materialele la începutul formării, participanții pot citi textele înaintea sesiunilor și pot veni cu o viziune deja stabilită asupra subiectului, care poate să nu fie aceeași cu cea pe care ar putea-o atinge prin participarea mai întâi la procesul de instruire sau pot petrece timp citind în timpul sesiunilor și să nu acorde atenție informațiilor, activităților și sarcinilor și interacțiunii cu ceilalți. Pentru a preveni acest lucru, la începutul primei sesiuni, participanții pot primi un dosar cu prezentarea generală a proiectului și a formării. Mai târziu, treptat, la fiecare sesiune, în momentul indicat în descrierea modulelor, materialele vor fi distribuite și colectate în dosar de către participanți.

Evaluarea și raportarea formării

Evaluarea este o parte importantă a procesului de formare și, în funcție de situația specifică, poate avea scopuri diferite, printre care:

- Verificarea competențelor participanților la sfârșitul instruirii sau a faptului dacă au îndeplinit sarcinile desemnate la un nivel satisfăcător pentru a verifica dacă au dreptul să primească certificate de curs (evaluare sumativă);
- Conștientizarea participanților cu privire la ceea ce au învățat și identificarea de domenii sau subiecte care necesită mai multă pregătire în viitor (evaluare formativă);
- Furnizarea de feedback formatorului privind eficiența activităților de învățare propuse pentru a adapta și îmbunătăți instruirea în viitor.

Evaluarea nu este doar un lucru pe care formatorul sau un evaluator extern desemnat în acest scop îl face cu participanții la formare. Evaluarea de către colegi (atunci când participanții își dau feedback reciproc) sau autoevaluarea pot fi la fel de valoroase.

Pot exista diferite surse de informație pe care se poate baza evaluarea, inclusiv:

- Răspunsul participanților la un chestionar de evaluare distribuit la sfârșitul formării sau în zilele ulterioare formării;
- Feedback-ul oral la sfârșitul formării;
- Contribuția oferită de participanți la efectuarea exercițiilor de evaluare interactivă la sfârșitul formării;

- Observarea comportamentului și intervențiilor participanților în timpul activităților de formare;
- Rapoartele prezentate de participanți cu privire la modul în care și-au îndeplinit sarcinile date la sfârșitul primei zile și celei de a doua zile și discutate la începutul următoarei sesiuni;
- Produsele activităților reflectate de obicei pe postere, note de lucru în grup etc.

Evaluarea trebuie privită ca un instrument de împuternicire, nu pentru categorisirea, clasificarea sau etichetarea participanților. Ar trebui să sublinieze ceea ce s-a realizat și să evite situațiile în care unii participanți sunt considerați mai puțin competenți decât alții. Acest lucru ar avea consecințe negative la nivelul muncii în echipă și riscă să demotiveze pe cei implicați. Dimpotrivă, evidențierea realizărilor poate crește motivația și poate stimula deschiderea și disponibilitatea de a învăța mai multe în viitor.

La sfârșitul instruirii este util să se scrie un raport care să rezume ceea ce s-a făcut, cu cine și cu ce rezultate și care să tragă unele concluzii și propuneri pentru viitor. Publicul țintă al acestui raport poate fi, pe lângă conducere, și participanții la curs.

Referințe

- Arnstein, S.R. (1969) "A Ladder of Citizen Participation", *Journal of the American Planning Association* 35 (4): 216–224
- Barrett, M. (Ed.) (2013). *Interculturalism and Multiculturalism: Similarities and Differences*. Strasbourg: Council of Europe Publishing.
- Bercovitch, J., Kremenyuk, V., Zartman, W. (2009) *The SAGE Handbook of Conflict Resolution*
- Berry, J. W., & Sam, D. L. (1997). Acculturation and adaptation. In J. W. Berry, M. H. Segall, & C. Kagitçibasi (Eds.), *Handbook of cross-cultural psychology*. Vol. 3. 2nd Ed. (pp. 291-326). Boston: Allyn & Bacon.
- Bourhis, R. Y., Moïse, L. C., Perreault, S., & Senecal, S. (1997). Towards an interactive acculturation model: A social psychological approach. *International Journal of Psychology*, 32, 369-386.
- Byram, M., Barrett, M., Iprgrave, J., Jackson, R. & Méndez García, M.C. (2009). *Autobiography of Intercultural Encounters*. Strasbourg, France: Council of Europe Publishing. <http://www.coe.int/t/dg4/autobiography/>
- Choy, A (1990), The Winners' Triangle, *Transactional Analysis Journal* 20:1, 40-46
- Council of Europe (1992) Convention on the Participation of Foreigners in Public Life at Local Level
- Council of Europe (2012) Code of Ethics of Intercultural Mediators. Annex to the Recommendation of the Committee of Ministers CM(2012).
- Council of Europe (2015) Cities free of rumours: How to build an anti-rumour strategy in my city [Council of Europe website](#).
- Council of Europe (2016) Competences for Democratic Culture. Living together as equals in culturally diverse democratic societies <http://coe.int/competences>
- Council of Europe (2017) Handbook for volunteers providing language support to refugees <https://www.coe.int/en/web/lang-migrants>
- Deardorff, D.K. (Ed.) (2009). *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Ernst, F., (1971) Ok Coral, the grid to get on with, *Transactional Analysis Journal*, Vol. 1. no.4., 131-140
- Family Health International (2005) Participant's Manual: Counseling Supervision and Training
- Henderson, N., and Milstein, M. (2003) *Resiliency in Schools: Making it Happen for Students and Educators*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press
- Hofstede, G. (2001) *Culture's Consequences. Comparing Values, Behaviors, Institutions, and Organizations across Nations*. 2nd ed. London: Sage.
- International Organization for Migration (2011) *International Migration Law N°25 - Glossary on Migration*
- IOM (2016) Admin4All Research report, IOM Rome Office
- Karpman S. (1968). Fairy tales and script drama analysis. *Transactional Analysis Bulletin*, 7(26), 39–43.
- Kotthoff H. & Spencer-Oatey, H. (Eds.) (2007) *Handbook of Intercultural Communication*. Berlin: Walter de Gruyter
- Macefield, R., Mellor, K. (2006) Awareness and Discounting: New Tools for Task/Option-Oriented Settings, *Transactional Analysis Journal*, January 2006 36: 44-58
- Montreuil, A., & Bourhis, R. Y. (2001). Majority acculturation orientations toward "valued" and "devalued" immigrants. *Journal of Cross-Cultural Psychology*, 32, 698-719.
- Pedersen, P. (1995) *The Five Stages of Culture Shock: Critical Incidents Around the World*. Contributions in psychology, no. 25. Westport, Conn: Greenwood Press
- Reis Oliveira, C., Abranches, M., Healy, C. (2009) *Handbook on how to implement a one-stop-shop for immigrant integration, ACIDI, Lisbon*

- Rus, C. (2010) Intercultural elements in the management of European Projects. In Bienzle, H. et al. Survival Kit. Management of Multilateral Project in the Lifelong Learning Programme. die Berater, Vienna
- Sam, D.L., Berry, J.W. (Eds.) (2006). Cambridge handbook of acculturation psychology. Cambridge: Cambridge University Press
- Spencer-Oatey, H. (2008) *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*. 2nd edition. London: Continuum.
- Steiner, C. (1974) *Strokes Economy*
- Steiner, C. (2000) Emotional literacy, Intelligence with a heart
- Titley, G. (ed.) (2002) T-Kit 6 Training essentials. All you need to know about training. Council of Europe and European Commission.
- Trompenaars, F., & Hampden-Turner, C. (1997) *Riding the Waves of Culture. Understanding Cultural Diversity in Business*. 2nd ed. London: Nicholas Brealey
- UNESCO (2013). *Intercultural Competences: Conceptual and Operational Framework*. Paris: UNESCO. <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002197/219768e.pdf>
- White (1995) I'm Ok, You're Ok, further considerations, Transactional Analysis Journal, Vol.25. no.4., 236-244

Documentele UE

- Directiva privind statutul resortisanților țărilor terțe sau a apatrizilor care necesită protecție internațională care sunt rezidenți pe termen lung (Directiva 2003/109 / CE a Consiliului)
- Principiile de bază comune pentru politica de integrare a imigranților în UE, Consiliul European, 2004
- Module europene privind integrarea migrantilor, Comisia Europeană, DG HOME, 2014
- Directiva privind egalitatea rasială (Directiva 2000/43 / CE)
- Directiva privind egalitatea în muncă (Directiva 2000/78 / CE)
- Planul de acțiune privind minorii neînsoțiți, 2010
- Planul de acțiune privind integrarea resortisanților țărilor terțe, Comisia Europeană, 2016

LINK IT
International Organization for Migration
Romania
link-it@iom.int



This report was funded by
the European Union's Asylum,
Migration and Integration Fund.