

Необходимостта от обучение в областта на интеркултурната комуникация в условия на бежански натиск

Гергана Владкова

***Need for training in the field of the intercultural communication of refugee pressures:** Mastering the refugee problem have more need for specialized training in intercultural communication from the institutions directly involved in their administration. Cultural diversity of the territory of the Republic of Bulgaria is a fact therefore, considering the differences leading to certain types social group lifestyles of other cultures, direct nature of training in intercultural verbal and nonverbal communication, in search of social relationships in the communication process. For this purpose the flight problems identified in the communication process, as we consider the complexity of response in a situation of refugee wave causing dissonance differently at different stages of communication barriers and psychosocial elements. We believe that training will give employees the necessary social and cultural communicative competence in interpersonal communication with refugees for more tolerance, compassion, empathy and positive emotional attitude problem.*

Key words: intercultural communication, refugee, interpersonal communication, problem fields, understanding

ВЪВЕДЕНИЕ

Поради увеличаване броя на бежанците у нас е необходим подход в процеса на сближаване и приобщаване на друостта. Модерният свят, в който живеем, налага всеки един човек да притежава необходимата социална комуникативна компетентност и култура на фона на общата динамика на глобализационните процеси за преодоляване на културните различия. В контекста на съществуващото постоянно междукултурно взаимодействие обучението в областта на интеркултурната комуникация добива все по-голяма актуалност и значимост предвид каскадността на социалните кризи в обществото.

Смятаме, че необходимостта от обучение в областта на интеркултурна комуникация в условия на бежански натиск, предназначено за служители в институции, пряко ангажирани с тяхното администриране, е от особено значение за създаването на благоприятна социална среда на толерантност и търпимост и е важна предпоставка за ограничаване на етническите сблъсъци и конфликти между различните народи. В подкрепа на това наше твърдение ще набележим някои особености и специфики на комуникационния процес, с оглед на социокултурните и социопсихологически процеси в обществото, на фона на отчуждаването и социалното безхаберие в резултат на отношението към променения начин на живот. С предварителното уточнение, че ще разглеждаме обучението в интеркултурна комуникация от гледна точка на междуличностната комуникация с двупосочна обратна връзка, чиято цел е „процес на разбирателство“. Надяваме се обучението да намери практическа приложимост и спомогне на служителите от институции, правителствени и неправителствени организации, имащи отношение по проблема, да придобият нужните знания и умения в областта на междукултурната комуникация при възприемането на социокултурното различие и специфика на общуване с бежанци.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Приемайки различията, водещи до определени социалногрупови разновидности в начина на живот на другите култури, би трябвало да се насочим към същността на обучението в интеркултурното общуване в търсене на социалнопсихично равнище на взаимоотношенията в комуникационния процес.

За целта е важно открояването на проблемните области при такъв вид интеракция на социалнопсихично равнище. Кои са проблемните области?

- различията в начина на живот на комуникаторите;
- поведенческият цикъл на комуникаторите;

- психиката на комуникаторите /чувства, емоции, подсъзнание/;
- душевността на комуникаторите /характерологически и интелектуални особености вербални, невербални и общи показатели; темпераментът и други лични качества /.

Това е една малка, но полезна част от проблемни особености, която можем да съотнесем към целта на нашето обучение и да приложим по време на комуникационния процес с уговорката, че дълбините на сложната човешка природа са неизчерпаеми. Но все пак анализът им отчасти ще спомогне да разберем личността и нейните отношения с другите различни на нас култури.

Първата област включва постъпки и прояви на жизнестойност като хранене, обличане, развлечения, традиции, обичаи, нрави и пр.

Втората област включва всяко действие или бездействие на индивида по време на комуникационния акт, начинът, по който той приема и оценява поведението му, очаквайки желаните ефекти на интеракция. Поведението се приема предвид социалните норми и вид контрол при обмен на данни.

Третата област бихме формулирали със следното изречение: Начин на живот - психика- душевност, във вечна симбиоза.

Душевността е вътрешният психически живот на човека, душевните му качества и душевен мир. Ето защо, за ефективно протичане и разрешаване на конфликти по време на интеркултурния комуникационния процес важни за междуличностните и групови взаимоотношения са качества като: емпатията, откритостта, доброжелателността, коректността, самопознанието, способността за приемане на чуждите чувства, идентифицирането на собствения стил на поведение с останалите участници в създамата се ситуация.

Четвъртата област включва както сигналите на езика, така и на тялото. От особено значение за ефективното комуникиране е, участниците в комуникативния акт да имат необходимите зания и умения по разчитане интерпретация на вербалните и невербалните сигнали, за да могат да предприемат действия за справяне с възникналия проблем. Интерпретирането на сигналите зависи от националността на участниците, тяхната култура и традиции.

Във всяка една област участниците в комуникативния акт трябва да уловят самобитността на чужденеца – ценностите и светогледа на индивида. Там, където има дори един човек, има и социална психика, тя е характерна както за малките групи, така и за големите общности от групи. Според Минчо Драганов „където има човек и човешко действие, човешко поведение, там има и социална психика. Социалната психика е не само вездесеща, но и важна съставка на света на човека, на начина на живот на хората. Без нея, без отчитането на нейната специфична роля не може да бъде изграден моделът на функционирането на начина на живот”. [2].

Взаимопроникването на част от посочените проблемни полета е една от причините да претендираме за необходимостта от обучение в интеркултурна комуникация, тъй като самият процес на общуване изисква сериозна и задълбочена подготовка, чието научно начало бихме могли да стартираме с отговор на следните въпроси: Какви знания и умения са ни необходими в подобен тип комуникационна ситуация? От какво зависи сложността на процеса, как да приемаме и разбираме различията на нас, какво да очакваме, каква е ролята на комуникатора, защо двупосочният модел е основополагащ при постигане на консенсус между страните и други.

В ситуация на интеркултурна комуникация при миграционен натиск има един много важен и отчетлив факт, а той е **неизвестността и несигурността**, в резултат на генералната промяна, предприемана от бежанеца. Той приема промяната въпреки неизвестността, трудностите, интензивността на сложните човешки взаимоотношения и негативните последици от сблъсъка с новото и чуждото.

Този, който комуникира с бежанеца, трябва да може да се ориентира в специфичната ситуация и проблеми, предизвикани от другостта, готов да очаква съответната ѝ реакция. В ситуация на интеркултурна комуникация винаги е необходимо да отчитаме първо индивидуалната ориентация на събеседника срещу себе си и после да отчитаме общата групова ориентация. Ако разберем каква е индивидуалната ориентация на бежанеца и чувството към нас, в подобна обстановка ще можем да походим уместно към останалите от групата, за да приемат случващото се. Различните публики предполагат различна ориентация и подход в измерването на нагласите и мненията им.

Нагласата е психологическо състояние на предразположеност на субекта към определена активност в определени ситуации. [6] Нагласата е начинът, по който откликваме към определен обект, базирайки се на собствения си опит, ценности, интереси и чувства. В процеса на комуникация трябва да улавяме и отчетливата разлика между нагласа и мнение, а то е, че нагласите са свързани повече с оценъчната рамка, т.е. те са по-дълбоки и по-устойчиви конструкции, Докато мнението се предизвиква в резултат именно на ситуационната ни нагласа към някого или нещо, към даден възникнал проблем. Това изказано мнение извеждаме на базата на израза на Креспи „система на нагласите”. Креспи смята, че системата на нагласите се състои от четири компонента, които, ако ги онагледим графично, изглеждат по този начин. [3]



Фигура1.

Ориентирането във възникналата ситуация е определящо за коориентираните взаимоотношения между личностите в даден комуникационен процес. За постигането на съгласие и разбиране нашата собствена оценка по възникналия проблем е да положим максимума от знания и умения, за да адаптираме възприетата парадигма „Чужденецът е враг” в друга все още невъзприета парадигма ”Не се страхувайте от другостта, страхувайте се от неизвестното в самите вас”. Това, че в дадено състояние бежанецът е твърде вероятно да не възприеме точно вашето намерение може да промени резултата на съгласие, да повлияе на ефективността на комуникацията и доведе до фалшив консенсус. Например, при беседа с група от бежанци, влязла на територията на Република България, всеки един от членовете посочва едни и същи мотиви за бягство от страната, всеки един от тях е несъгласен от начина, по който те

биват използвани, лъгани и поругавани, но мнозинството от тях, тъй като са обвързани със случилото се, смятат, че това е правилният избор за успешен изход и са съгласни.

Сложността в межкултурния обмен на информация в подобно положение предизвиква известен дисонанс в различните етапи и елементи на процеса на комуникация, и социалнопсихологически бариери.

✓ Често информацията в посланието се кодира неправилно, което послание впоследствие се декодира погрешно от получателя. Проблемът произтича от това, че участниците не отчитат факта - посланието и самото му възприемане няма как да бъде идентично или изпращачът няма как да усети сетивността и предвиди реакцията и поведението на получателя. Вече споменахме за различния начин на живот на бежанеца, поведенческа реакция, душевност и психика, които изискват сериозна и задълбочена подготовка при общуване.

✓ При съставянето на съобщението за комуникация с чужди култури е нужно да се знае каква е позицията на бежанеца, дали той иска да се установи трайно в страната ни или целта му е друга страна от ЕС. Така питащият, комуникаторът, подателят, отправителят ще може да добие ясна представа за начина, по който той ще подходи към другите елементи в комуникационния процес за осъществяване на общност и единство в предаваните и получените мнения в процеса на общуване. Само поставяйки се на мястото на бежанеца би могъл да почувства и узнае какво точно иска и очаква той от създалата се ситуация и какво е неговото мнение.

✓ Важна е и последователността в поднасяне на съобщенията, които трябва да бъдат прости, разбираеми, съобразени със ситуацията, времето, мястото и особеностите на чуждата култура. Планирането и начинът, по който ще разпространим съобщението, определяне на целевата група и самото послание, дали то ще се предаде / лице в лице /, чрез медиите - организиране на обществени кампании и събития; реклама; обучителни програми и други/.

✓ Изпълнението на обучителния процес в интеркултурна комуникация трябва да бъде организирано, така че освен в ролята си на водещ комуникаторът да се поставя и на мястото на другия, да съпреживява, вижда и оценя нещата на мястото на събеседника си, за да постигне желаната обратна връзка и съгласие.

✓ Крайният ефект, който се стремим да получим по време на комуникация. Дали можем да очакваме ефекта на успеха или риска. Оценката на ефекта най-вече като удовлетворение и стимул за постоянна актуализация и усъвършенстване.

✓ Ролята на обратната връзка е важна за крайния резултат и ефекта от протеклата комуникация. Тя зависи от гореизброените особености и индивидуалната психофизиологическа човешка същност на културната ни принадлежност. Според Роланд Буркарт обратната връзка /feedback/ дава информация за успеха на комуникативното действие на комуникатора за степента на постигнатото разбирателство между комуникационните партньори. Обратната връзка поражда среда на комуникационна увереност и сигурност при постигане на целта и желания положителен ефект. За постигане на желаната обратна връзка е важно комуникационният процес да бъде рамкиран, за да може обучението в областта на интеркултурна комуникация да бъде предварително конструирано, така че очакванията на участниците в комуникативния акт и тяхното доверие да бъдат взаимно оправдани. Съответно установеният успех или неуспех влияе/коригира комуникативните действия на комуникатора.[1]

При този тип междуличностна комуникация/лице в лице/ много често ролите между комуникатор/отправител;подател/ и комуникант/реципиент; получател/ могат да се сменят, а това предизвиква промяна в действията за съобщаване и действията за разбиране.

✓ Предварителният анализ на комуникационната среда е особено важен за развитието на културната среда, а очакванията на участниците в комуникационния акт заемат централно място в комуникационната рамка:

„Социалното съдържание на очакванията в различни ситуации може да бъде подвижно, но веднъж създадени те трудно се поддават на изменения.

Още стереотипите, социалните нагласи, схемите за възприемане на проблеми, на национални общности и религиозни системи, расовите или етнически преубеждения променят значимата картина за себе си или за света, в който се надяваме да се осъществим. Някога, някъде, въпреки всичко”. [5]

Тук е мястото да направим уточнение и то е, че обучителите по интеркултурна комуникация ще са свързващото звено, «мостът» между съответната организация и бежанците. На тях е определена ролята на комуникатори, а не на комуниканти /реципиенти; получатели/. Обучителите не само ще осмислят, съставят, адресират и изпращат съобщението, тяхната роля в комуникационния процес ще е балансираща, умиротворяваща, водеща до разбирателство и консенсус в общуването. В комуникационния акт комуникаторът и реципиентът се изявяват като два насрещни стремежа, чиято цел е да превъзмогнат затвореността на съзнанието и по този начин да го превърнат в комуникационно явление [4].

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Медийното отразяване на проблема е недостатъчно адекватно на реалната картина на броя на постоянно прииждащите мигранти – в това число бежанци - получили статут или очакващи статут на бежанец, незаконно влезли или легално влезли в страната чужденци през контролно-пропускателните пунктове. Напоследък все по-често ставаме свидетели на това как публиките в различни обществени ситуации попадат под заплаха, в резултат на неправилна или неточно възприета информация, а не от несъгласие по самия проблем за бежанците. Правенето на компромиси, воденето на преговори и конструктивни дебати по наболелия проблем за нахлуването на чужди култури в резултат на „размиването на границите” е един от доминиращите въпроси на публичния дневен ред на социалната сцена. Ролята на обучението в областта на интеркултурната комуникация ще е в това да подпомага съгласието и разбирането за консенсус по проблема за бежанците, да постулира позитивни контакти между различните групи и общности, да подпомага и поддържа добрите мултикултурни взаимоотношения за намаляване на ефектите от противопоставяне и различия в интеркултурния свят.

ЛИТЕРАТУРА

[1] Буркарт, Роланд. Наука за комуникацията. Основи и проблемни полета. Контури на една интердисциплинарна социална наука. Превод от немски: Минка Златева, Велико Търново: изд. ПИК , 2000, 56.

[2] Драганов, Минчо. Начин на живот и обществена психика: изд. Наука и изкуство, София, 1989, 99/112.

[3] Кътлип Скот, Сентър Алън, Бруум Глен. Ефективен PR: София: Рой Комюникейшън, 2007, 240.

[4] Николов, Е. Синейдетика. Обща теория на комуникацията: изд. УИ” Св. Климент Охридски” –ЖМК,ЪСофия, 1999, 63.

[5] Петев, Тодор. Комуникационната спирала. Трансформации и конфликти.: изд. Аскони, София, 2009, 76-77.

[6] <http://en.wikipedia.org>

За контакти:

Д-р Гургана Владкова „Обществени комуникации и информационни науки/ Журналистика и Връзки с обществеността/ на Софийски университет. «Св.КлиментОхридски». Служебен адрес: Р.България, Гранично полицейско управление – Бургас при Регионална Дирекция «Гранична полиция»- МВР-Бургас, местност «Ченгене скеле» сл.тел.56909; GSM: 088-95 47 09, e-mail: gerito65@abv.bg,

Докладът е рецензиран.