

A IMPORTÂNCIA DA COMPETÊNCIA INTERCULTURAL EM AGÊNCIAS EUROPEIAS DO DOMÍNIO DA JUSTIÇA E DOS ASSUNTOS INTERNOS

--

THE IMPORTANCE OF INTERCULTURAL COMPETENCE IN EUROPEAN AGENCIES IN THE FIELD OF JUSTICE AND HOME AFFAIRS

Natália RAMOS

CEMRI , Universidade Aberta, Portugal
Maria.Ramos@uab.pt

João José Silva CABAÇO

CEMRI, Universidade Aberta, Portugal
joao.silva.cabaco@gmail.com

Resumo

As Agências Europeias são locais de multiculturalidade no seu funcionamento quotidiano e de grande diversidade de nacionalidades e culturas. Nestas organizações transnacionais caracterizadas por grande diversidade cultural e étnica, os seus profissionais deverão ter sensibilidade e consciência cultural desenvolvendo competências interculturais para uma melhor atuação. Assim, o objetivo foca-se na análise dos diferentes domínios da competência intercultural e nas perceções e importância que estes profissionais dão à mesma em organizações onde todos têm de cooperar para um objetivo comum. As agências europeias requerem uma conduta de aprendizagem social e cultural própria devido ao seu contexto e missões, onde a aprendizagem do outro e a comunicação intercultural são cada vez mais complexas e desafiantes nestes cenários. Somos constantemente bombardeados de ideias e manifestações relativas à tolerância, à paz, aos direitos humanos, ao antirracismo, às igualdades de oportunidades, entre outras relacionadas com a diversidade cultural e com as missões prioritárias destas agências, mas também vislumbramos diariamente o outro lado da violência e conflito intercultural pelas diversas manifestações de preconceitos, estereótipos, intolerância, racismo, xenofobia, marginalização, exploração e exclusão social, e que apesar de serem “oficialmente” banidas dos diversos serviços e espaços públicos, continuam a manifestar-se de uma forma clara e por vezes sem qualquer tipo de controlo. A investigação possui um caráter exploratório em que o objeto da pesquisa não se encontra ainda descrito nem estudado diretamente nas Agências Europeias, colocando-se várias questões, das quais salientamos algumas das que iremos abordar: Qual a perceção da importância da competência intercultural e que diferenças existem entre as Agências Europeias? Poderá a missão de cada agência influenciar a resposta dos seus profissionais sobre a importância da competência intercultural?

Palavras chave: Agências Europeias; Diversidade Cultural; Competência Intercultural; Interculturalidades; Equipas Multiculturais; Relações Interculturais

Abstract

European Agencies are places of multiculturalism in their daily operation and of great diversity of nationalities and cultures. In these transnational organizations characterized by great cultural and ethnic diversity, their professionals must have cultural sensitivity and awareness, developing intercultural skills for a better performance. Thus, the

objective is focused on the analysis of the different domains of intercultural competence and on the perceptions and importance that these professionals give to it in organizations where everyone has to cooperate towards a common goal. European agencies require their own social and cultural learning behaviour due to their context and missions, where learning from others and intercultural communication are increasingly complex and challenging in these scenarios. We are constantly bombarded with ideas and manifestations related to tolerance, peace, human rights, anti-racism, equal opportunities, among others related to cultural diversity and the priority missions of these agencies, but we also daily glimpse the other side of violence and intercultural conflict due to the various manifestations of prejudice, stereotypes, intolerance, racism, xenophobia, marginalization, exploitation and social exclusion, which despite being "officially" banned from various services and public spaces, continue to manifest themselves in a clear and sometimes without any kind of control. The investigation has an exploratory character in which the object of the research is not yet described or studied directly in the European Agencies, raising several questions, of which we highlight some of the ones that we will address: What is the perception of the importance of intercultural competence and what differences are there among the European Agencies? Could the mission of each agency influence the response of its professionals on the importance of intercultural competence?

Keywords: European Agencies; Cultural diversity; Intercultural competence; Interculturalities; Multicultural teams; Intercultural Relations

1. Introdução

Não existem estudos realizados sobre a competência intercultural nas Agências Europeias do domínio da Justiça e dos Assuntos Internos. Ressaltamos a sua pertinência uma vez que se trata de um instrumento potenciador de uma melhor atuação e de uma melhor relação profissional dentro das agências, assim como em função das suas missões de colaboração e cooperação internacional em ambientes multiculturais, globais e transnacionais.

As Agências Europeias são locais de multiculturalidade no seu funcionamento quotidiano e de grande diversidade de nacionalidades e culturas. Nestas organizações caracterizadas por grande diversidade cultural e étnica, os seus profissionais deverão ter sensibilidade e consciência cultural desenvolvendo competências interculturais para uma melhor atuação. Assim, o objetivo foca-se na análise dos diferentes domínios da competência intercultural e nas perceções e importância que estes profissionais dão à mesma em organizações onde todos têm de cooperar para um objetivo comum.

“A diversidade cultural não é uma novidade na Europa. No entanto, traduzindo-se em cartografias de multiculturalidade ou em dinâmicas de interculturalidade, esta é uma realidade incontornável das sociedades contemporâneas, contribuindo para o desenvolvimento de novas formas de relações sociais, de integração de comunidades culturalmente diferentes, de partilha de saberes, não raras vezes acompanhadas pela emergência de conflitos e problemas de comunicação, conduzindo a novas formas de exclusão e discriminação” (Alcoforado, et al., 2018, p.70).

As agências europeias requerem uma conduta de aprendizagem social e cultural própria devido ao seu contexto e missões, onde a aprendizagem do outro e a comunicação intercultural são cada vez mais complexas e desafiantes nestes cenários. Somos constantemente bombardeados de ideias e de manifestações relativas à tolerância, à paz, aos direitos humanos, ao antirracismo, às igualdades de

oportunidades, entre tantas outras relacionadas com o multiculturalismo e com as missões prioritárias destas agências, mas também vislumbramos diariamente o outro lado da violência e conflito multicultural pelas diversas manifestações de preconceitos, estereótipos, intolerância, racismo, xenofobia, marginalização, exploração e exclusão social, e que apesar de serem “oficialmente” banidas dos diversos serviços e espaços públicos, continuam a manifestar-se de uma forma clara e por vezes sem qualquer tipo de controlo.

“A diversidade cultural é reconhecida pela UNESCO (2001, 2005, 2007) como uma característica inerente à humanidade, um património comum e uma fonte de um mundo mais rico e diversificado que alarga a possibilidade de escolhas e fortalece as capacidades e os valores humanos” (Ramos, 2013, p.346).

Esta é uma realidade, que requer uma ampla discussão em torno das questões da mobilidade espacial das populações, da migração forçada e refúgio, da diversidade cultural, das relações interculturais e da coexistência de comunidades com diferentes identidades, tradições, religiões, competências e saberes, e a qual também está inserida em algumas das missões das agências europeias alvo do nosso estudo.

A importância não será apenas de ordem interna, mas também nas relações externas com os organismos, grupos e pessoas com quem estas agências cooperam e desenvolvem o seu trabalho. Espera-se que o estudo contribua para o desenvolvimento da sensibilidade e consciência intercultural e a promoção da competência intercultural nestas Agências Europeias.

“A diversidade intercultural e a gestão da(s) interculturalidade(s) são objeto de preocupação de vários organismos internacionais, nomeadamente a UNESCO, a OCDE, o Conselho da Europa e a Comissão Europeia, e nacionais tais como o ACIDI (Alto Comissariado para a Imigração e Diálogo Intercultural), os quais têm desenvolvido projetos e iniciativas variados, tendo em vista a promoção do diálogo intercultural, constituindo um dos campos mais importantes da contemporaneidade nos diversos domínios científicos e interventivos.” (Ramos, 2013, p.345).

Os números internacionais de pessoas que fogem de guerras, conflitos e perseguições não nos podem deixar indiferente. Só em 2018 esse valor ultrapassou os 70 milhões de deslocados, provocando 25,9 milhões de refugiados, sendo que metade desses refugiados são, perturbadoramente crianças e adolescentes. Mas não é só de guerras ou de conflitos que estas pessoas fogem. Elas fogem da fome, da pobreza, muitas vezes também provocada por desastres ambientais e pelas alterações climáticas.

Com efeito, a diversidade cultural da Europa a integração e inclusão de migrantes é uma questão central na agenda europeia. De facto, existe um reconhecimento generalizado de que as migrações são um fenómeno de grande atualidade e que a integração eficaz dos migrantes é um dos principais desafios da Europa, tendo em conta a dimensão avassaladora do fluxo migratório previsto para as próximas décadas. (Boussemart & Godet, 2018; Ramos, 2008, 2013, 2020).

A emigração não é baseada apenas na busca de melhores condições de trabalho, ou melhores condições de vida, trata-se também de pessoas que são forçadas todos os dias a abandonar as suas casas, as suas famílias, as suas vidas, o seu país, com a expectativa de encontrarem paz, segurança e também a esperança num outro lugar. Perseguições, conflitos e violações dos direitos humanos levam a que muitos arrisquem as suas vidas e enfrentem travessias de perigo e morte. Quando falamos de refugiados, falamos de homens e mulheres numa situação de extrema vulnerabilidade e risco e em que metade destes refugiados são crianças.

“O processo migratório não é simplesmente sinónimo de encontro cultural, sendo um processo complexo e contraditório, uma experiência de perda, rutura e mudança, vivenciada pelo indivíduo de forma traumatizante ou harmoniosa, segundo os seus recursos individuais e sociais, implicando uma adaptação social e psicológica à cultura de acolhimento, a um meio novo, desconhecido ou hostil.” (Ramos, 2013, p.348).

Muitos são os que todos os dias procuram a Europa e muitos outros países como lugar de refúgio e proteção, independentemente de serem categorizados de imigrantes, migrantes, deslocados ou refugiados. Contudo, a resposta a estas situações por parte dos países europeus tem vindo a endurecer cada vez mais dura, e a ser menos tolerante, sobretudo por alguns países. Os medos têm-se apoderado das populações e comunidades que veem postas em causa as suas identidades, esquecendo-se dos Direitos Humanos. Têm sido muitas as perceções negativas sobre os migrantes e os refugiados fomentadas por discursos racistas e xenófobos. Por outro lado, o medo de radicalismos e terrorismo levou a um aumento de medidas securitárias, e nos dias de hoje devido à pandemia da covid-19, podem, através de medidas sanitárias escamotear o que vinha a ser implementado com mais dureza. É certo também que tem existido um aumento da criminalidade associada às movimentações em massa entre os países, como sejam o tráfico de seres humanos, imigração ilegal, tráfico de droga, o que tem provocado o aumento das políticas securitárias, e que são implementadas pelos Estados europeus e do qual algumas agências europeias do nosso estudo são responsáveis. Estes são alguns dos muitos aspetos que nos obrigam a refletir aprofundadamente, de modo a podermos desenvolver consciências e atitudes cívicas respeitadoras da alteridade, da diferença e dos direitos humanos de todos os cidadãos e desenvolver políticas públicas adequadas.

2. O que é a competência intercultural?

De acordo com Spitzberg & Changnon (2009) a competência intercultural “é a gestão adequada e eficaz da interação entre as pessoas e que de certa forma representam orientações afetivas, cognitivas e comportamentais diferentes ou divergentes sobre o mundo. Estas orientações poderão ser mais comumente refletidas em categorias normativas como nacionalidade, raça, etnia, tribo, religião ou região. Daí que, em grande parte, a interação intercultural é equivalente à interação entre grupos”

A competência intercultural implica a capacidade de interagir de uma maneira eficaz e aceitável para e com os outros, quando se trabalha em grupo ou equipas, que possuem diferentes origens culturais, e que (podem) condicionar as atitudes e as práticas de trabalho baseadas em diferentes valores e crenças.

Existe um consenso crescente sobre o que constitui a competência intercultural, que tem sido frequentemente vista como um conjunto de habilidades e características cognitivas, afetivas e comportamentais que ajudam na interação eficaz e oportuna em diversos contextos culturais.

A competência intercultural permite que se interaja de maneira eficaz e aceitável com os outros quando se trabalha em grupo e cujos membros têm diferentes origens culturais. A competência intercultural pode revelar outros tipos de recursos, incluindo os valores e crenças com os quais se cresceu, os costumes nacionais, regionais e locais e, em particular, atitudes e práticas que afetam a maneira como cada um trabalha.

Assim, podemos encarar a competência intercultural, como um processo de desenvolvimento, onde os instrumentos de avaliação a utilizar deverão adaptar-se aos contextos, e se consiga contextualizar as experiências interculturais e migratórias pessoais e grupais dentro das organizações de acordo com as suas missões.

3. Porque queremos estudar a competência intercultural no contexto das agências europeias da Justiça e dos Assuntos internos?

A União Europeia dispõe de um conjunto de instituições para atingir os seus objetivos comunitários. Cada uma delas, de acordo com os seus propósitos e fins específicos, deverá contribuir com informação para o bem comum. De entre todas estas instituições da EU, existem as Agências Europeias descentralizadas e que foram criadas para desenvolver funções técnicas e científicas, com o objetivo de informarem e ajudarem as instituições de gestão política da União a tomar decisões.

As agências europeias ocupam-se “de questões e problemas” que afetam diariamente a vida quotidiana dos mais de 500 milhões de pessoas que vivem no seu espaço. São espaços multiculturais onde os seus colaboradores, durante as suas missões e práticas diárias podem vislumbrar e experimentar o outro lado da violência e conflito multicultural, manifestando-se de diversas formas nos espaços públicos, que deveriam ser um terreno seguro, de enriquecimento e de inclusão para todos e não de discriminação e de exclusão.

As agências europeias requerem uma conduta de aprendizagem individual, social e cultural própria devido ao seu contexto e missões, onde a aprendizagem do outro e a comunicação intercultural são cada vez mais complexas e desafiantes nestes cenários já descritos.

As agências europeias da Justiça e dos Assuntos Internos, são 9 (como se mostra na figura 1): a EUROPOL (Agência Europeia de Polícia), EASO (Gabinete Europeu de Apoio em matéria de Asilo),

FRONTEX (Agência Europeia da Guarda de Fronteiras e Costeira), FRA (Agência dos Direitos Fundamentais da União Europeia), CEPOL (Agência da União Europeia para a Formação Policial), eu-LISA (Agência Europeia para a Gestão Operacional de Sistemas Informáticos de Grande Escala no Espaço de Liberdade, Segurança e Justiça), EMCDDA (Observatório Europeu da Droga e da Toxicodependência), EUROJUST (Agência da União Europeia para a Cooperação Judiciária Penal), EIGE (Instituto Europeu para a Igualdade de Género). São estas as agências que no espaço comunitário desempenham tarefas especializadas em diferentes domínios que vão desde a pesquisa, propostas de regulamentação e fiscalização, desde os direitos fundamentais, à migração e refúgio, à segurança e justiça, entre outros que nos afetam diariamente e que normalmente não paramos para pensar neles.



Figura 1 – Agências Europeias da Justiça e dos Assuntos internos

São sobretudo nestes espaços que se desenvolvem discussões e propostas de decisões políticas e também operacionais sobre migrações, proteção de fronteiras, direitos humanos, racismo, asilo para refugiados, terrorismo internacional e transnacional, Investigação criminal, igualdade de género, diversidade, toxicodependência entre outras competências inerentes às suas próprias missões.

4. Metodologia

A metodologia utilizada é de caráter exploratório, e o artigo desenvolve-se com base na comunicação apresentada nas “XV Jornadas Internacionais Grandes Problemáticas do Espaço Europeu 28 a 30 de maio de 2021 FLUP” tendo por base um primeiro questionário online lançado aos profissionais das Agências Europeias da Justiça e dos Assuntos Internos que incluiu 100 respondentes, os quais autoavaliaram as suas competências interculturais. Foram questionados 50 indivíduos do sexo feminino e

50 do sexo masculino. Desta forma, a análise e o tratamento dos dados efetuado permitiu chegar aos resultados anteriormente referenciados na comunicação e que iremos apresentar de seguida. Os resultados focam-se sobretudo ao nível das atitudes onde se enquadram as seguintes capacidades: o respeito, a curiosidade e a vontade de aprender sobre outras culturas; a abertura a pessoas de outras culturas; a capacidade de não fazer juízos de valor; a capacidade de tolerância à ambiguidade e a valorização da diversidade cultural.

5. Resultados e discussão

Cerca de 49% dos respondentes possuem mais de 10 anos de experiência em ambientes de trabalho multiculturais (figura 2), e mais de 30 % têm entre 5 e 10 anos nesses ambientes, o que numa primeira análise é garantia de qualidade nas respostas, quando abordamos a competência intercultural, onde se pretendeu obter a sua perceção acerca da capacidade para interagir e trabalhar em ambientes multiculturais.

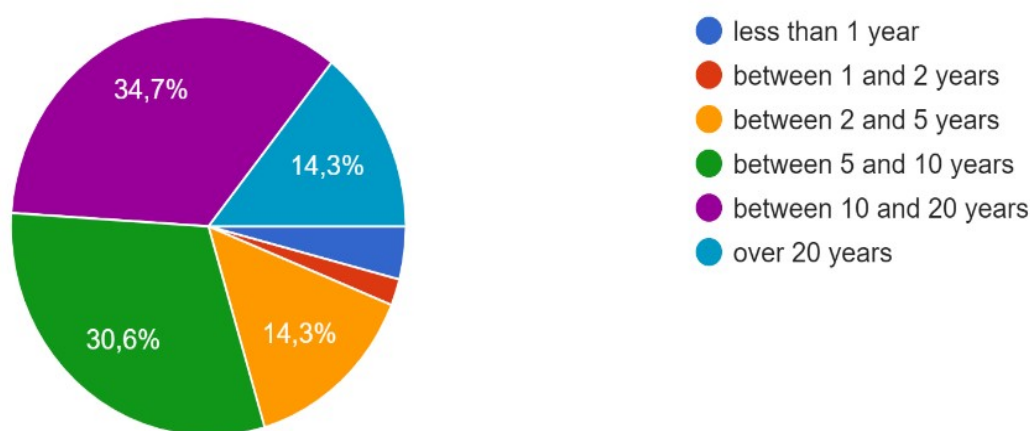


Figura 2 – Tempo de trabalho em ambientes multiculturais

Fonte: Elaboração própria.

No entanto quando foram questionados se tinham frequentado algum tipo de formação que lhes tivesse fornecido algumas competências interculturais, segundo os mesmos apenas 47% afirmou que teve algum tipo de formação nesta área, sendo que a maioria 53%, responderam nunca terem tido

formação em competências interculturais (figura 3) sendo, portanto, que para a maioria a sua “formação” foi feita através da experiência de trabalho nestes contextos.

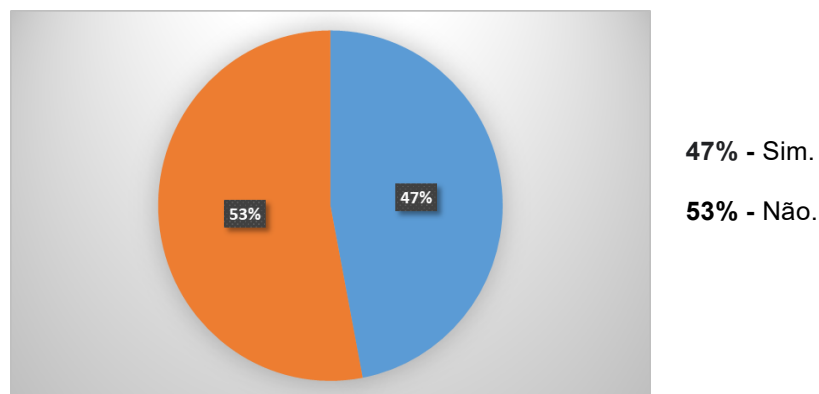


Figura 3 – Formação em competências interculturais.

Fonte: Elaboração própria.

As agências europeias são verdadeiros locais de multiculturalismo, e reunião de muitas pessoas oriundas das mais diversas regiões da Europa, contudo são em termos de objetivos de trabalho parametrizadas por objetivos organizacionais, que levam a que os climas culturais vividos sejam de certa forma bastante padronizados a uma “cultura” muitas vezes estabelecida por regras e normas de comportamento vigentes nestas organizações. Quando se tentou perceber como era a relação de trabalho entre colegas da mesma organização obtivemos um resultado que conflitua com o que se pretende ser um bom clima de trabalho em ambientes de diversidade cultural. Podemos ver na fig. 4 que é indicado como muito difícil, o trabalhar com pessoas de origens culturais diferentes das suas, para aproximadamente cerca de um terço dos indivíduos (34 %).

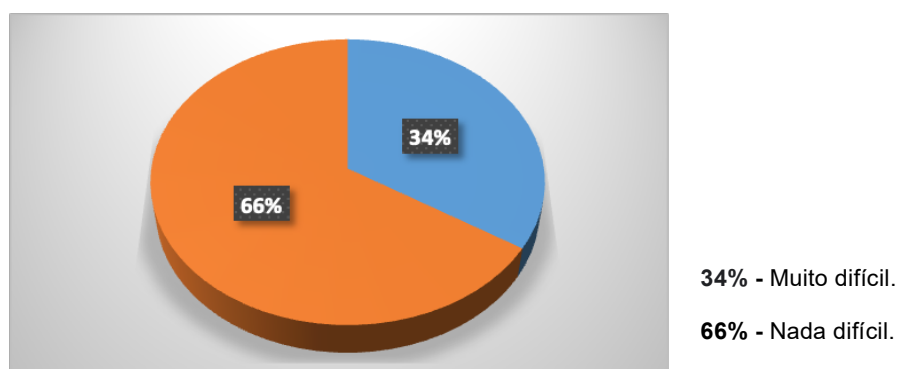


Figura 4 – Dificuldade em trabalhar com pessoas que possuem uma origem cultural diferente da nossa.

Fonte: Elaboração própria

Este valor é algo a que devemos ficar atentos, quer nas fases de recrutamento, quer nas fases de integração de novos elementos, pois pode conduzir a tomada de preferências por pessoas mais “parecidas” com as pessoas que já estão na organização. No entanto, os valores descem para cerca de 10%, quando questionadas sobre a presença de pessoas com origens culturais diferentes, no ambiente de trabalho, a qual ainda causa algum desconforto, (figura 5), como também é percecionado que pessoas de diferentes culturas podem ser um obstáculo à realização de um trabalho mais eficaz (figura 6).

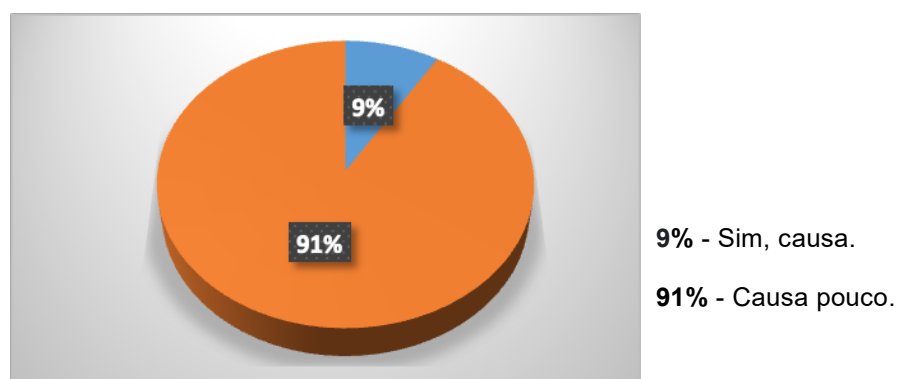


Figura 5 – Desconforto face à presença de pessoas de outras culturas

Fonte: Elaboração própria

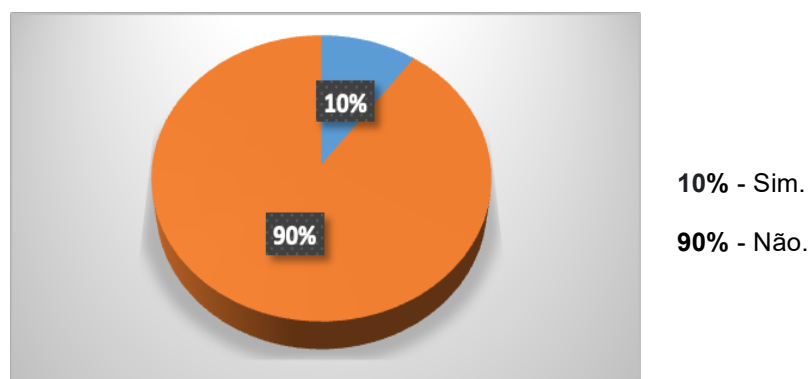


Figura 6 – Obstáculo das diferenças culturais dos membros da equipa para um trabalho eficaz

Fonte: Elaboração própria

Valores no mesmo sentido são também para a perceção que os respondentes têm em relação aos colegas, de diferentes culturas da sua, e que é sentido como um obstáculo para a coesão do grupo de trabalho (figura7).

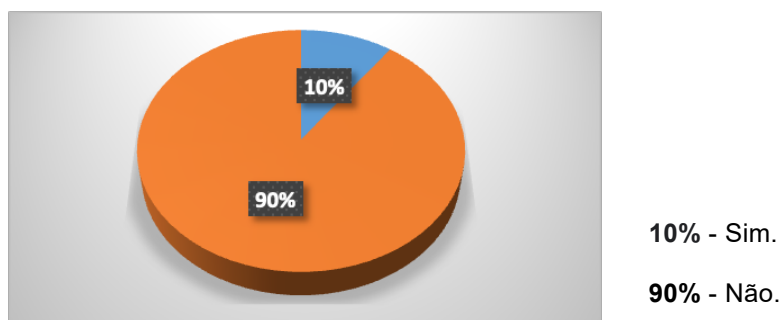


Figura 7 – Obstáculo das diferenças culturais dos membros da equipa para a coesão do grupo.

Fonte: Elaboração própria

Uma tendência diferente, onde as diferenças culturais são percebidas como mais negativas, surge quando são questionados sobre processos mais complexos, como a confiança no trabalho, a resolução de problemas e nos processos de negociação. Quando questionados se as diferenças culturais dos membros da equipa são um obstáculo para a confiança no trabalho, como dizíamos, sobe para um valor cerca de um quarto (26%) dos inquiridos onde essas diferenças se tornam um obstáculo para a atividade (figura 8). O valor é superior quando se pergunta se pessoas de culturas diferentes são um obstáculo ao trabalho eficaz, ou se são um obstáculo à coesão do grupo de trabalho. Por isso, será importante ficar atento e tentar compreender porque é que a relação de confiança é abalada com a integração de pessoas de outras culturas, e porque é que este valor sobe quando comparado com as questões anteriores, de 10% para 26%. Sabemos que a criação de confiança é um processo extremamente complexo e delicado, que exige um grande envolvimento, disponibilidade e abertura ao outro e entre os pares. Se olharmos para o processo de confiança como fundamental para a cooperação e aprendizagem sem receios, e fomentador de criatividade e inovação então, este é um item a estar atento em futuros trabalhos.

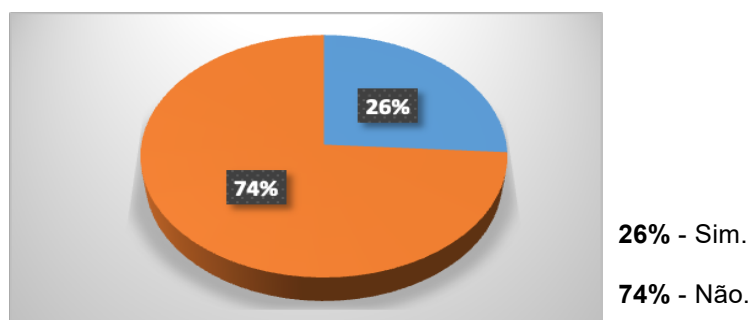


Figura 8 – Obstáculo das diferenças culturais dos membros da equipa para a confiança no trabalho

Fonte: Elaboração própria

No mesmo sentido, quando se questiona sobre a resolução de problemas, com a participação de colegas de origens culturais diferentes, o valor é também de 26% (figura 9).

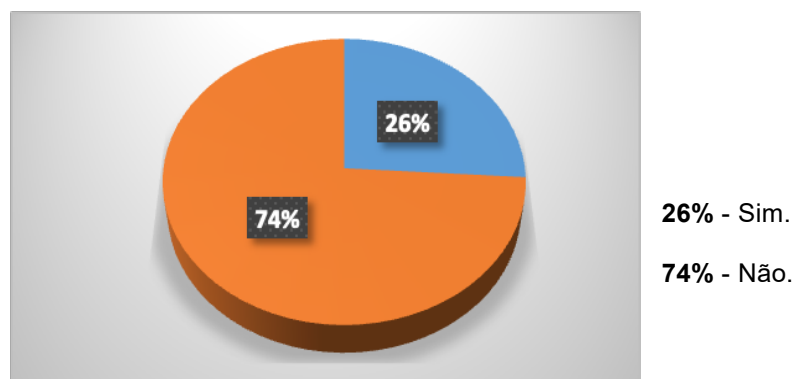


Figura 9 – Obstáculo das diferenças culturais dos membros da equipa para a resolução de problemas

Fonte: Elaboração própria

No entanto, o valor sobe para metade (50%) quando questionados sobre processo de negociação, onde a multiculturalidade, se torna num obstáculo ainda maior (figura 10).

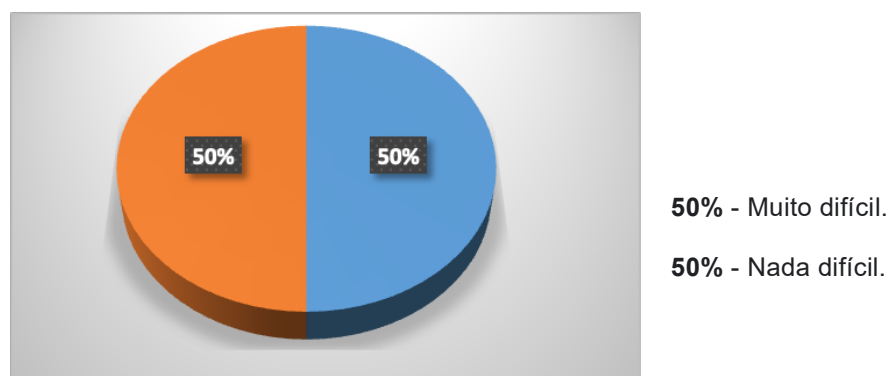


Figura 10 – Dificuldade em negociar com pessoas que possuem uma origem cultural diferente da nossa

Fonte: Elaboração própria

O processo de negociação é um processo psicossocial complexo, envolvendo uma complexa estrutura de análise, atitudes e opiniões. Quer os processos de resolução de problemas, quer os processos de negociação, requerem habilidades próprias e específicas que, quando em ambientes

multiculturais, deverão ser bem suportados por uma competência intercultural elevada, baseados em respeito e confiança mútua, o que poderá tornar estes processos mais facilitados.

Desde o ano 2000 que são proibidas, na União Europeia, todas as formas de discriminação entre indivíduos. A discriminação é um conceito amplo e dinâmico podendo ser provocada por indivíduos e/ou instituições. A discriminação pode consistir em ações ou omissões, provocando uma sensação de inferioridade ou de exclusão a uma pessoa ou a um grupo de pessoas devido à sua pertença, origem, cultura, género, geração, orientação sexual, ou a um outro fator diferente de quem provoca essa discriminação.

Neste sentido, perguntámos se alguma vez, os participantes, já se sentiram culturalmente discriminados dentro das suas organizações, ao que obtivemos um valor que consideramos alto para esta questão, pois 31 % respondeu que já se tinha sentido culturalmente discriminado (figura 11).

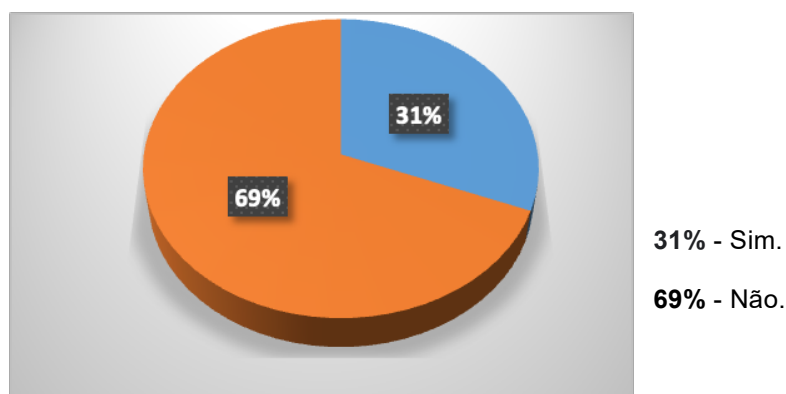


Figura 11 – Sentimento de discriminado cultural na organização

Fonte: Elaboração própria

Nestas agências europeias, onde se trabalha em ambientes multiculturais, e onde se procura responder a incidentes e problemas que, muitas vezes têm por base as diferenças culturais e atentados aos direitos humanos, como sejam fenómenos de migrações, de refugiados ou de tráficos de seres humanos, a tolerância e a discriminação devem ser bem trabalhadas em termos de cultura organizacional e de valores dentro destes espaços europeus, onde este tipo de situações, deverão ser banidas destas instituições europeias.

Apesar de todas as legislações vigentes facilitadoras nos processos de integração cultural, as relações interculturais serão sempre condicionadas pelos processos educativos vigentes nas diferentes culturas e, sobretudo na célula cultural e educativa básica, que é o seio familiar. As relações interculturais são muitas vezes perturbadas tendo por base diversos preconceitos e estereótipos desenvolvidos desde cedo e que podem levar a diferentes formas de discriminação.

Finalmente, procurámos saber mais sobre o contexto organizacional, mais comum dos últimos dois anos, em que estivemos a viver em contexto de pandemia da covid-19, e em que as relações interculturais em ambientes de trabalho virtual, foram levadas a um extremo. Na realidade esta situação, dentro destas agências não era algo de incomum, pois os ambientes virtuais já eram utilizados em muitas situações. No entanto, durante a pandemia Covid 19, foi levada ao seu expoente máximo com quase todos os funcionários, a trabalhar remotamente de suas casas, mas, desta vez, nos seus países de origem. E, mais uma vez, foi reportado que as diferenças culturais em equipas virtuais, também faziam diferença na forma de trabalhar, na execução e na obtenção de objetivos. Os resultados, mostram que a perceção dos respondentes é de que para 3%, as diferenças multiculturais provocam muitas dificuldades, e para 59%, essas diferenças provocam um aumento significativo de dificuldades num trabalho eficaz (figura 12).

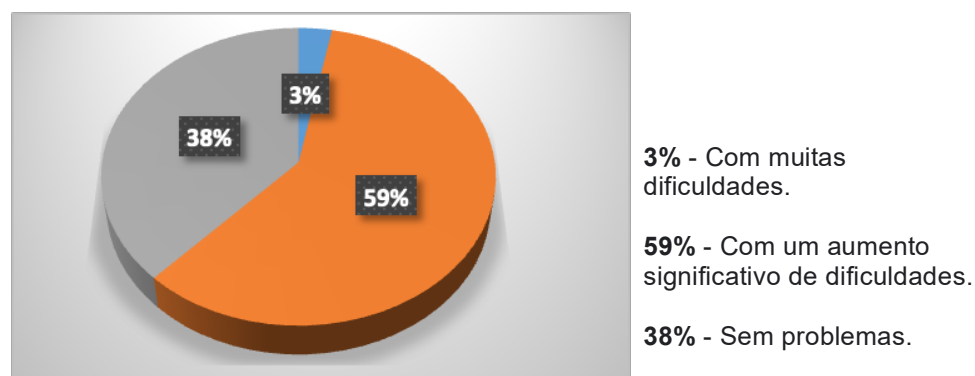


Figura 12 – Dificuldades da equipa em trabalhar em ambiente virtual com membros de diferentes origens culturais

Fonte: Elaboração própria

Assim, regista-se que uma grande maioria (62%), realça que em ambientes de trabalho virtuais, membros de diferentes origens culturais interferem de forma negativa na forma de trabalhar, e apenas 38% respondem que essas diferenças culturais não causam nenhum tipo de problema.

6. Conclusão

Este estudo permitiu fazer uma primeira abordagem da perceção à competência intercultural, que os profissionais destas agências europeias fazem e à sua importância. Sendo um estudo exploratório, de uma amostra pequena e não representativa, estes dados não podem ser generalizados. Só desenvolvendo uma investigação mais alargada, com abordagem de carácter misto, ou seja, de cariz

quantitativo e qualitativo, bem como a utilização de uma abordagem comparativa e aprofundada, o estudo poderá revelar possíveis fenómenos internos dentro das agências europeias ao nível das componentes da competência intercultural. Podemos encarar a competência intercultural, como um processo de desenvolvimento e adaptação aos contextos, onde se consiga contextualizar experiências interculturais, dentro das organizações de acordo com as suas missões. No entanto, e apesar destas limitações, permitiu-nos apresentar algumas reflexões sobre a importância e a necessidade de se investir em formação multicultural nestas agências ao nível do desenvolvimento da competência intercultural dos seus profissionais.

As agências europeias deverão estar mais atentas a estes indicadores sobre a competência intercultural, uma vez que, no caso das agências da justiça e assuntos internos, são forçadas por inerência das suas missões a estarem vigilantes e a intervir e a decidir em muitas situações internacionais, relacionadas com o multiculturalismo e diversidade, migrações, refugiados, asilo e investigação de tráfico de seres humanos.

Será também importante que estas organizações através dos seus profissionais, sejam, no seu interior, competentes interculturalmente, para que o consigam ser ainda mais, no seu exterior, durante as suas missões especiais e que sejam culturalmente sensíveis, e não discriminatórias, aos cidadãos de toda a Europa e, também a todos aqueles provenientes de outros continentes, muitas das vezes fragilizados e traumatizados e que, por diversos motivos, buscam nesta Europa multicultural um espaço de segurança, liberdade e oportunidade.

A competência intercultural permite que se interaja de maneira mais eficaz e aceitável com os outros quando se trabalha com grupos e equipas cujos membros têm diferentes origens culturais. A competência intercultural pode ainda revelar representações, valores e crenças, costumes nacionais, regionais e locais e, em particular, atitudes e práticas que afetam a maneira como cada um trabalha. O diálogo, a cooperação, a comunicação e a resolução de problemas fazem parte do dia a dia destas organizações onde a diversidade cultural é um elo comum, daí a possibilidade de contribuir para uma maior acomodação de boas práticas, para a comunicação e cooperação intercultural dentro e entre organizações, aumentando a sensibilidade, a consciência intercultural e a promoção da competência intercultural nas Agências Europeias. Contribuindo igualmente para a democratização no espaço europeu.

Bibliografia

- ALCOFORADO, L., et al. (2018). A multiculturalidade na Europa: tendências, reflexões e desafios, a propósito da população escolar de um município da área metropolitana de Lisboa. *Debater a Europa*, (19), 69-93. https://doi.org/10.14195/1647-6336_19_6
- BOUSSEMARY, J & GODET, M. (2018). Europe 2050: Demographic Suicide and Low Growth on the Old Continent. *European issues*. Fondation Robert Schuman. N° 462

- CHEN, G., & STAROSTA, W. (2000). The development and validation of the intercultural communication sensitivity scale. *Human Communication*, 3, 1-15. (Consultado em abril 2020)
https://digitalcommons.uri.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1035&context=com_facpubs
- Conselho da Europa (2007). The intercultural competences developed in compulsory foreign language education in the European Union, languages and cultures in Europe (LACE). Strasbourg: Council of Europe.
- DEARDORFF, D. (2006). Identification and Assessment of Intercultural Competence as a Student Outcome of Internationalization. *Journal of Studies in International Education*, 10, 241-266.
<https://doi.org/10.1177/1028315306287002>
- DEARDOFF, D. (2009). The SAGE Handbook of Intercultural Competence. Thousand Oaks, CA: Sage.
- DEARDOFF, D. (2014). Some thoughts on assessing intercultural competence – National Institute for learning outcomes assessment – Making learning outcomes usable & transparent, May.
- EASO (2019). Relatório EPS, novembro de 2017 - novembro de 2019
- FANTINI, A. TIRMIZI, A. (2006). "Exploring and Assessing Intercultural Competence" World Learning Publications. https://digitalcollections.sit.edu/worldlearning_publications/1
- JONES, E. (2012). Intercultural competence: An emerging focus in international higher education. In Deardorff, D., De Wit, H., Heyl, J. & Adams, T. (Eds) the SAGE Handbook of International Higher Education. Em <https://pubhtml5.com/wqza/twtr/>
- Jornal Oficial da União Europeia (2019). Parecer do Comité Económico e Social Europeu sobre «O custo da não imigração e da não integração» (parecer de iniciativa) (2019/C 110/01)
- PEM (2015). Plano Estratégico para as Migrações 2015 – 2020, Alto Comissariado para as Migrações, https://www.acm.gov.pt/documents/10181/222357/PEM_net.pdf
- PORTALLA, T. & CHEN, G. M. (2009). The Development and Validation of the Intercultural Effectiveness Scale. Annual Conference of International Association for Intercultural Communication Studies. Kumamoto, Japan. (Consultado em abril 2020) <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED509135.pdf>
- POURAKBARI, A., CHALAK, (2015). Intercultural Sensitivity: An Empirical Study of Iranian EFL Learners. *International Journal of English Language Education*, Vol. 3, No. 2. (Consultado em abril 2020)
<http://www.macrothink.org/journal/index.php/ijele/article/view/7474/6127>
- RAMOS, N. (2008), (Org.). Saúde, Migração e Interculturalidade. Perspectivas Teóricas e Práticas. João Pessoa: EDUFPB, 348 p.
- RAMOS, N. (2009). Diversidade Cultural, Educação e Comunicação Intercultural. Políticas e Estratégias de Promoção do Diálogo Intercultural. *Revista Educação em Questão*, v. 34, n. 20: 9- 32, Natal, UFRN. <http://www.incubadora.ufrn.br/index.php/req/article/viewFile/695/601>
- RAMOS, N. (2011). Educar para a interculturalidade e cidadania: princípios e desafios. In L. Alcoforado et al. *Educação e Formação de Adultos. Políticas, Práticas e Investigação*. Coimbra: Ed. Universidade de Coimbra. p. 189-200
- RAMOS, N. (2012). Comunicação em Saúde e Interculturalidade - Perspectivas Teóricas, Metodológicas e Práticas. *RECIIS – R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde*, 6(4):1-11

<https://doi.org/10.3395/reciis.v6i4.672pt>

- RAMOS, N. (2013). Interculturalidade(s) e Mobilidade(s) no espaço europeu: viver e comunicar entre culturas. In *The Overarching Issues of the European Space*. Porto: Faculdade Letras Universidade do Porto, p. 343-360. <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/12349.pdf>
- RAMOS, N. (2014). Conflitos interculturais no espaço europeu. Perspetivas de prevenção e intervenção. In *The overarching issues of the european space: the territorial diversity of opportunities in a scenario of crisis*. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, p. 225-245.
<http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/13207.pdf>
- RAMOS, N. (2020). L'intégration des migrants et des réfugiés dans les villes : droits de l'homme, politiques publiques et santé. In Mustapha Ezzahiri (Dir.). *Dynamiques migratoires Sud-Sud et intégration des immigrées subsahariens dans les sociétés d'accueil*. Faculté des Sciences Juridiques, Economiques et Sociales, Université Chouaïb-Doukkali, El Jadida, Marrocos. El Jadida: CNRST et Edition Pariscom, p. 79-102. <http://hdl.handle.net/10400.2/10598>
- RATHJE, S. (2007). Intercultural Competence: The Status and Future of a Controversial Concept. *Language and Intercultural Communication*, vol. 7, No. 4, https://www.researchgate.net/publication/228135797_Intercultural_Competence_The_Status_and_Future_of_a_Controversial_Concept
- Resolução do Conselho de Ministros n.º 141/2019 D.R I Série, (20/8/2019), 45-54
- SCHMIDMEIER, J., & TAKAHASHI, A. (2018). Competência intercultural grupal: uma proposição de conceito. *Cadernos Ebape*. 16(1), 135-151. <https://doi.org/10.1590/1679-395159430>
- SPITZBERG, B., & CHANGNON, G. (2009). *Conceptualizing Intercultural Competence* - Sage Publications Disponível em: https://www.sagepub.com/sites/default/files/upm-binaries/30482_1.pdf