

IDENTIFICAREA SITUAȚIILOR COMUNICATIVE ÎN ADMINISTRAREA PUBLICĂ ÎN CONTEXT SOCIOCULTURAL

Vlad CANTÎR,
lector superior universitar,
Academia de Administrare Publică de pe
lângă Președintele Republicii Moldova, doctorand

SOMMAIRE

L'abondance et le contenu des modifications d'ordre socioculturel, économique et politique qui se produisent dans notre pays déterminent la marque de valeur et les points d'insuffisance du système d'éducation moldave. Cette multitude de bouleversements inocule au système d'instruction national un caractère comportemental expérimental et interminable, instable et incohérent. Le système d'enseignement des adultes, surtout celui des fonctionnaires publics du pays, est fortement sensible à toutes ces transformations. Concomitamment la communication avec le monde francophone devient prioritaire et d'une importance incontestable pour notre pays.

30

În scopul unei abordări adecvate a subiectului, am considerat bine venită utilizarea unor cuvinte-cheie: comunicare, situație comunicativă, atitudine comportamentală, stil de comunicare, comportament comunicativ, comportament profesional, limbaj de conduită civilizată etc.

Spațiul european a fost și este marcat de multiple și diverse elemente socioculturale caracteristice și de istoria comună a popoarelor sale, dar și de o dispersare frontalieră, care a luat naștere ca urmare a evoluțiilor istorice și care au extins specificul politicilor administrative, sociale și economice, promovate de statele implicate. Aceste fenomene au generat o serie de situații specifice pentru comunitățile regionale, influențând dezvoltarea lor socială, culturală și economică. Au fost create condiții favorabile pentru construirea unor noi abordări ale relațiilor de cooperare și colaborare transfrontalieră de succes.

Intensificarea acestor procese de

cooperare și avantajele socioculturale și economice potențiale prezintă un interes deosebit pentru Republica Moldova. La ora actuală, domeniul colaborărilor transfrontaliere devine unul important pentru țara noastră prin necesități de comunicare, cunoaștere, manifestare și integrare, în special în domeniul formării și perfecționării funcționarilor publici.

Ca suport teoretico-metodologic, am recurs la elaborările științifice, lucrările savanților din Republica Moldova și România cum ar fi: Mihail Platon, Claudia Crăciun, Vladimir Guțu, Simion Musteață, Nicolae Bucun, Gheorghe Rudic, Dumitru Patrașcu, Tudor Rotaru, Vasile Țapoc, Valeriu Capcelea, Victoria Cojocar, Lilia Slutu, Alexei Palii, Ion Negreț-Dobridor, Ion-Ovidiu Pânișoară, Petre Andrei, Ramona Paloș, Simona Sava, Dorel Ungureanu, Mihaela Comănescu, Dorina Sălăvăstru, Armenia Androniceanu, Gh. Gh. Ionescu, Gabriel Bădică, Ion Verboncu, Rodica Rădulescu și ale

cercetătorilor străini: Sam Deep, Lyle Sussman, Gerald A. Cole, Gille Ferréol, Guy Jucquois, Â. N. Țerflâr și alții.

Abundența și conținutul modificărilor de ordin socio-cultural, economic și politic, produse în statul nostru în primul deceniu al sec. XXI, determină componentele de valoare, dar și segmentele de insuficiență în tentativele permanentizate de reformare a învățământului moldovenesc. La sfârșitul secolului trecut, învățământul din Republica Moldova era esențialmente construit pe fundamente nedefinite, pe sisteme sterile, edificate fără suportul exigențelor practice și fără a se ține cont de specificul spiritual, civilizațional al acestui spațiu geografic. O atare realitate era, de fapt, continuitatea și marca unui element de inerție fidelă, caracteristic situației similare din perioada sovietică și imediat post-sovietică.

„În ultimii ani s-au proiectat modele abstracte de dezvoltare, modele care erau departe de cerințele practicienilor. Realizarea lor rămânea de facto la nivel de doleanță.” [1, pag.3]

Astăzi, această multitudine de schimbări, care, de altfel, mai continuă pe plan intern, inoculează sistemului educațional din țară un caracter comportamental experimental și interminabil, instabil și incoerent, mai pronunțat fiind, în special, când este vorba de implicarea factorului politic deraianț în totalitate. În acest context, menționăm că sistemul educațional al adulților, fiind un domeniu disciplinar relativ nou și mai puțin dezvoltat în ansamblul științelor educației din țară, este cel mai sensibil în acest sens. Mai grav este, când e vorba de un segment și mai restrâns – formarea/perfecționarea funcționarilor publici din Republica Moldova în domeniul limbilor străine. Această componentă a sistemului național

de învățământ nu este validat și definitivat din punct de vedere strategic și operațional, normativ și administrativ, nu are fondat științific capacitățile și caracteristicile spiritual-morale, nu sunt elaborate formele sau modelele de evaluare, standardizate la nivel de stat. În plus, cadrul motivațional de cunoaștere/comunicare în limba franceză a fost și rămâne, practic, abstractizat sau chiar neglijat, luând doar forme inconsistente de doleanțe declarate. Or, caracterul acestor deziderate trebuie să fie și este unul obligatoriu, dictat de fenomenele generale de globalizare și multilingvism.

Activitatea funcționarilor publici include acțiuni de comunicare în limba franceză în multiple situații. Într-un fel sau altul, cu puține excepții, funcționarul public de astăzi trebuie să fie vorbitor de limbă franceză. Prin urmare, indiferent de treapta sa ierarhică, această capacitate eficientizează activitățile sale, în special pe plan de colaborare externă. Necesitatea abilităților de comunicare expresivă, experiența și bunele practici în acest sens sunt susținute sau confirmate de reflecțiile unor cercetători de domeniu recunoscuți:

„Oriunde v-ați desfășura activitatea, ea presupune comunicare, planificare, rezolvarea problemelor, întreveneri, organizarea timpului, lucrul cu grupuri diferite de persoane, negocierea conflictelor, obținerea unui nivel calitativ optim, autogestionarea și gestionarea celor cu care colaborați”. [2, pag.15].

Realitățile comportamentale de comunicare în limba franceză a angajaților din funcția publică din țară evidențiază faptul, deloc surprinzător, că starea de lucruri în acest sens constituie una dintre problemele majore în activitățile personalului administrativ central și local.

Alexei Palii, vorbind despre cultura comunicării în limba română, spune:

"Comunicarea, ca necesitate vitală a omului și ca fenomen social, nu a reușit să-și ocupe locul meritat printre celelalte obiecte de studiu." [3, pag.3]

În această ordine de idei, și comunicarea în limba franceză a funcționarilor publici din țară are, din păcate, aceeași soartă, chiar și mai grav. Situația dată apare din lipsa:

- unei fundamentări a conceptelor de comportament de comunicare situativă a funcționarilor în franceză;

- importanței acordate statutului de obligativitate a abilităților de comunicare în franceză în procesele de formare/perfecționare și recrutare/angajare a persoanelor din serviciul public;

- unor caracteristici a diferitelor situații și forme de comunicare în franceză, a unor niveluri și stiluri de comunicare în gestionarea internă și externă a statului;

- unui cadru multiaspectual și reguli de etică în situațiile de comunicare în franceză a funcționarilor;

- unui concept științifico-metodic de instruire și a unui ansamblu curricular andragogic la nivel de stat pentru studierea limbii franceze adresat angajaților din autoritățile publice locale și centrale.

În acest context, analizând specificitățile de comunicare în diferite situații de manifestare verbală în limba franceză a funcționarilor publici din Moldova, am diagnosticat multiple probleme de expunere și considerăm necesar de:

- a releva importanța și rolul activităților de comunicare situativă în franceză a funcționarilor;

- a identifica și a evidenția necesitățile și problemele de comunicare și instruire în franceză, utilitatea lor în procesul de administrare publică;

- a determina validitatea interdependențelor de calitate dintre capacitatea angajaților săi de a comunica în franceză și procesul de gestiune statală;

- a construi pe aceste temelii suportul științifico-metodic de instruire și curricula andragogică pentru a introduce în sistemul educațional general componenta cu referință la instruirea obligatorie în franceză a funcționarilor publici.

Relațiile interumane, în special din diverse spații socioculturale sau autorități și instituții internaționale, în virtutea eterogenizării și globalizării lor, sunt în prezent deosebit de complexe și importante și se manifestă, preponderent, în diferite și multiple situații, și prin comunicare în limba franceză, ca fiind limbă de manifestare și uz internațional.

O situație de comunicare se stabilește când cineva se adresează altcuiva într-un moment și într-un loc cu o intenție particulară. Situația de comunicare are mai multe componente: emițătorul, receptorul, mesajul transmis prin intermediul limbajului și circumstanțele. Pentru a înțelege bine un mesaj scris sau oral, e necesar de a delini cu claritate situația de comunicare punând următoarele întrebări: Cine vorbește?, Cui vorbește?, Pentru ce? Unde?, Când?. În plus, situația de comunicare are niște indicii: de persoană (eu, tu, noi, voi etc.), de loc (aici, acolo etc.), de timp cu anumite forme verbale (astăzi - prezentul, mâine - perfectul compus, imperfectul etc.). Comunicarea, înțelesă în sens larg, ca fiind act tranzacțional, inevitabil în situații de interacțiune, devine esențialmente fundamentală sau chiar determinantă pentru viața personală a individului social și, în aceeași măsură, pentru raporturile interumane stabilite sub diferite forme la diferite niveluri. Comunicarea, fiind un sistem codificat de

transmitere a informației, stă la baza piramelor relaționale dintre indivizi și le manifestă intenționat sau nu ca pe niște realități ori ca pe niște utopii.

Dicționarul de psihologie al lui Norbert Sillamy definește comunicarea ca fiind „o relație între indivizi, ce implică transmiterea sau nu de informații destinate să lămurească sau să influențeze un individ sau un grup de indivizi receptori”. [4, pag.75]

Actul de comunicare în franceză, în situații variate de interacțiune administrativ-publică ori de gestionare statală, devine astăzi unul tot mai frecvent. Orice efort întru dezvoltare și relansare pe arena internațională presupune inevitabil instrumentarul de abilități de comunicare în această limbă. Comunicarea în franceză devine tot mai intens un element deosebit de necesar în perioada actuală a marilor transformări globaliste, ea fiind un mecanism eficient și efectiv de implementare sau de asigurare a schimbării, a reproiectării și relansării proceselor interne ale funcțiilor publice ale statelor lumii pe plan extern. În aceste perioade de schimbări majore, abilitățile funcționarilor publici de a comunica în franceză capătă valențe noi și trebuie să fie de calitate și de performanță.

„Administrația publică nu se caracterizează doar prin simple acțiuni de administrare, ci și prin personalitatea sa socială. Ea trebuie, mai mult sau mai puțin, să răspundă așteptărilor maselor, unui extrem de larg segment al publicului. Iar astăzi, din ce în ce mai multă lume și-a afirmat și își afirmă pregnant dreptul de a ști și a înțelege”. [5, pag.145]

Capacitatea funcționarilor publici din țara noastră de a comunica în limba franceză este doar una dintre

componentele de valoare din tot sistemul complex al funcției publice, care se numește actul de comunicare. Segmentul de comunicare în franceză în cadrul activităților administrative statale este fundamental și imperios necesar pentru eficientizarea și relansarea, pentru fortificarea și validarea condiției de calitate și de performanță a administrației publice moldovenești.

În aceste condiții, funcționarii publici trebuie să se afirme și să vorbească, să dialogheze și să comunice în limba franceză. Cu cât mai mare și de calitate va fi capacitatea angajatului public de a comunica în franceză, cu atât mai puternică va fi imaginea sa și a statului ori autorității publice pentru care lucrează pe plan intern și extern. Situațiile de comunicare în franceză, multitudinea de forme și niveluri, prin care se manifestă aceste abilități de stabilire și întărire a relațiilor dintre diferiți reprezentanți ai culturilor și civilizațiilor umane, capătă nenumărate sensuri și o infinitate de nuanțe. În cazul administrațiilor publice, comunicarea în franceză se mai definește și ca un proces prin care are loc schimbul intercomunitar de mesaje, experiențe, bune practici și valori, în vederea realizării unor obiective comunitare sau intenții de coabitare ori de integrare, bunăoară. Relațiile internaționale stabilite între funcțiile publice au ca suport și comunicarea în franceză. Complexitatea acestei comunicări impune o cerință specială față de funcționarul public: abilitatea de a fi un bun comunicator. Atribuțiile unui angajat al serviciului public nu pot fi operaționale în lipsa unor abilități de comunicare. Aceasta stabilește și menține durată și eficacitatea reciproc avantajoasă a relațiilor și contactului cu tezaurul valoric de peste hotare al unei autorități publice, de exemplu, la nivel

micro- și al unui stat - la nivel macro-. Însă e de menționat, că în Republica Moldova partea gravă a intervențiilor și calității de manifestare în cadrul acestor relații a reprezentanților administrațiilor publice centrale și locale nu e maniera de a conștientiza clar necesitatea de a se implica plenar în cooperări ori colaborări internaționale, ci modul de competență comunicativă insuficientă în limba franceză sau chiar, mai des, lipsa ei în genere.

Calitatea comportamentului comunicativ în franceză și necesitatea acestor abilități ale unui funcționar public țin nemijlocit și sunt dictate de intensificarea și eficientizarea relațiilor cu responsabilii de funcția publică din țările cu tradiții și bune practici în acest domeniu. Un exemplu concludent în acest sens este experiența României și anume *Memorandumul privind programul mutual de formare în limba franceză a funcționarilor români*, semnat la București încă în anul 2004. De menționat că acest program este unul de lungă durată. Prin urmare, Guvernul român a semnat la 13 octombrie 2010 *Memorandumul cu privire la continuarea „Programului de formare în limba franceză în administrația românească” în perioada 2010-2012*, cu participarea misiunilor diplomatice francofone acreditate la București și instituțiile publice care au beneficiat de acest program. *Memorandumul* a fost semnat, de asemenea, de Henri Paul, ambasadorul Franței la București în numele Republicii Franceze, și Fabienne Reuter, delegația Comunității franceze din Belgia. La ceremonie a participat reprezentantul Organizației Internaționale a Francofoniei (OIF), Stephane Lopez, responsabil al Programului „Franceza în viața diplomatică și în funcția publică internațională”.

Experiența dobândită de funcționari în cadrul specializat al cursurilor oferite grație acestui program a fost una semnificativă, reprezentând un aport important în sensul deschiderii de noi perspective în activitatea profesională a funcționarilor.

Creșterea semnificativă a numărului de beneficiari ai acestui PLAN, din 2004 până în prezent, demonstrează implicarea partenerilor angajați în desfășurarea Planului și interesul funcționarilor români de a se specializa în limba franceză.

Limba franceză este ca un vector de comunicare în plan internațional și ca un instrument de cunoaștere, în consolidarea multilingvismului și a diversității culturale.

Proiectul derulat în România se înscrie în cadrul programului OIF „Franceza în Uniunea Europeană”, ca parte a strategiei de consolidare a statutului limbii franceze ca limbă oficială de lucru în instituțiile europene și în organizațiile internaționale. În România programul a debutat încă în 2004, fiind realizată cu sprijinul OIF, al Republicii Franceze, al Comunității franceze din Belgia și al marelui Ducat al Luxemburgului. Principalele dimensiuni ale programului vizează organizarea de cursuri de limbă franceză structurate pe nivele de cunoaștere, stagii de pregătire în vederea participării la concursuri pentru ocuparea unor posturi în structuri europene, precum și la seminare tematice privind afacerile europene, desfășurate în franceză. Până în prezent, au beneficiat peste 5000 de funcționari publici români specializați în gestionarea unor dosare europene, din circa 60 de instituții din administrația publică centrală și locală.

Comunicarea în franceză în cadrul autorităților publice este un proces prin care informațiile sunt transmise de la un membru al unei instituții la o alta din spațiul francophon. Ea însoțește activitatea

instituțiilor publice, contribuind la realizarea în bune condiții a acestora. Comunicarea publică se raportează atât la transmiterea și recepționarea de informații de utilitate publică, cât și la menținerea liantului intercomunitar sau intercultural. Comunicarea în franceză produsă între instituții publice este realmente un proces bilateral de la un individ/instituție cu responsabilități statutare la alta similară francofonă sau viceversa

„Comunicarea reprezintă liantul tuturor activităților desfășurate de om, indiferent dacă facem referire la nivelul individual, la cel al grupurilor, organizațiilor sau la cel macrosocial. [6, pag.165]

Canalele de comunicare în franceză în instituțiile publice pot fi de două feluri: formale și informale. Prin canalele formale se transmit informațiile oficiale. Canalele informale se stabilesc, de regulă, între persoane sau grupuri informale, prin care se difuzează informații neoficiale, cu caracter personal sau general și care nu sunt supuse verificărilor oficiale. Comunicarea instituțională în franceză este o comunicare extraorganizațională

prin care instituția din administrația publică dintr-o țară urmărește să-și fortifice imaginea pe plan extern, să suscite în jurul său un climat de credibilitate și simpatie. Prin însăși natura sa, administrația publică este în strictă dependență de modul de comunicare, dar eficiența și statutul său de calitate se întărește din momentul în care unele activități instituționale de comunicare, pe plan extern, în spațiul francofoniei și nu numai, se produc în limba franceză :

- comunicarea între diferitele niveluri ale administrațiilor publice;
- comunicarea pe aceleași nivele;
- comunicarea între administrații și executivile sociale;
- comunicarea între administrații și autoritățile politice;
- comunicarea cu mediile sociale francofone și altele în franceză.

Dezvoltarea canalelor de comunicare cu lumea francofonă devine prioritară și tot mai importantă pentru administrația publică centrală și locală din Republica Moldova.

BIBLIOGRAFIE

1. Nicolae Bucun, Simion Musteață, Vladimir Guțu, Gheorghe Rudic, Bazele științifice ale dezvoltării învățământului în Republica Moldova, ed. Prometeu, Chișinău, 1997, 340 pag.
2. Sam Deep și Lyle Sussman, Secretul oricărui succes: să acționăm inteligent, ed. Basic Books, 1997, 267 pag.
3. Alexei Palii, Cultura comunicării, ediția a cincea, revăzută și completată, Editura Epigraf, Chișinău, 2008, 280 pag.
4. Norbert Sillamy, Dicționar de psihologie, ed. LAROUSSE, 1970, 319 pag.
5. Gabriel Bădică, Rodica Rădulescu, Alexandru Mirel Țariuc, Elemente de management pentru autoritățile locale, ed. Codecs, 1997, 197 pag.
6. Ursula Șchiopu, coordonator, Dicționar enciclopedic de psihologie, Editura Babei, București, 1997, 740 pag.

Prezentat: 02 februarie 2011.

Recenzent: Ana GOREA, doctor în filologie, conferențiar universitar.

E-mail: vlad.cantir@mail.ru