

COMUNICARE ȘI CONFLICT DIN PERSPECTIVĂ INTERCULTURALĂ

COMMUNICATION AND CONFLICT FROM INTERCULTURAL PERSPECTIVE

CZU: [316.77+316.48]:008

Stela SPÎNU,
doctor în filologie, conferențiar universitar,
Academia de Administrare Publică

SUMMARY

The process of globalization, which initially dominated only the economic sphere, subsequently led to profound socio-political and cultural transformations, influencing interethnic and inter-confessional relations in multicultural and multilingual environments. In the context of the new socio-political and cultural realities, the need to raise awareness of the importance of communication at all levels of the education system, to highlight the major challenges faced by young people belonging to different cultural backgrounds and the acquisition of the most effective methods of solving communication conflicts is evident. Correct/ inappropriate communication styles (Competing Style, Compromising Style, Accommodating Style, Integrating Style, Collaborator style, Avoiding Style) determine the failure or success of the conflict resolution.

Keywords: *intercultural communication, communication styles, conflicts of values and norms.*

REZUMAT

Procesul de globalizare, care inițial a dominat doar sfera economică, ulterior a determinat profunde transformări sociopolitice și culturale, influențând relațiile interetnice și interconfesionale în medii pluriculturale și plurilingve. În contextul noilor realități culturale este evidentă necesitatea conștientizării importanței comunicării la toate nivelurile sistemului de învățământ, semnalarea provocărilor majore, cu care se confruntă tinerii ce aparțin unor medii culturale diferite, însușirea celor mai eficiente metode de soluționare a conflictelor de comunicare. Aplicarea corectă/incorectă a stilurilor de comunicare determină eșecul sau succesul soluționării conflictului.

Cuvinte-cheie: *comunicare interculturală, stil de comunicare, conflictul valorilor și normelor.*

Procesul de globalizare, care inițial a dominat doar sfera economică, ulterior a determinat profunde transformări sociopolitice și culturale, influențând relațiile interetnice și interconfesionale în medii pluriculturale și plurilingve. Devin dominante tendințele de subminare a culturilor minoritare, omogenizarea culturală, schim-

barea modelului valoric național. Tot mai frecvent sunt semnalate conflicte de valori și norme între reprezentanți ai diferitelor medii culturale.

În contextul noilor realități sociopolitice și culturale este evidentă necesitatea conștientizării importanței comunicării la toate nivelurile sistemului de învățământ,

semnalarea provocărilor majore cu care se confruntă tinerii ce aparțin unor medii culturale diferite și însușirea celor mai eficiente metode de rezolvare a conflictelor de comunicare.

În contextul celor relatate, ne propunem definirea conceptelor de comunicare și conflict în limita granițelor lor socioculturale, relevarea particularităților comunicării în situații de conflict intercultural, analiza stilurilor de comportament comunicațional aplicate în soluționarea conflictelor.

Aspecte definitorii ale comunicării.

Conceptul de comunicare este preluat din limba latină. Aflându-se la interferența disciplinelor socioumane, comunicarea cunoaște numeroase definiții, în șirul cărora se înscriu:

- proces prin care un emițător transmite o informație receptorului prin intermediul unui canal cu scopul de a produce asupra receptorului anumite efecte [4, p. 41];

- schimb de informații între oameni prin intermediul unui sistem de simboluri și semne [18, p. 32];

- o relație practică și simbolică, o interacțiune în oglindă a participanților la un dialog, în care ei se află concomitent sau succesiv în ipostaza de emițători și de receptori care, utilizând un sistem de semne – definit prin anumite reguli explicite sau tacite (un cod comun) – și un mijloc (canal) de comunicare, reușesc să converseze, adică să schimbe între ei informații, mesaje și semnificații [8, p. 183].

Tim O'Sullivan, referindu-se la numeroasele definiții date comunicării, susținea că există două mari tipuri de definiții ale comunicării: prima vede comunicarea ca fiind un proces prin care A transmite un mesaj lui B, mesaj care are efect asupra acestuia; cea de-a doua interpretează comunicarea drept negociere și schimb de semnificații, proces în care mesajele, persoanele determinate cultural și realitatea

interacționează astfel încât să ajute înțelesul să fie produs, iar înțelegerea să apară" [11, p. 10].

Așadar, comunicarea permite realizarea unui schimb de informații și rămâne a fi cea mai notabilă caracteristică a unei societăți, stând la baza relațiilor interumane și interetnice.

Rolul comunicării în relațiile interumane a constituit un subiect de interes major din cele mai vechi timpuri. Primele încercări de a conștientiza esența comunicării aparțin filozofilor antici:

- Gorgias, sofist și retor grec, referindu-se la posibilitatea de a cunoaște adevărul și de a-l comunica, susținea: „Nu există nimic. Dacă ar exista ceva, nu ar putea fi cunoscut. Dacă ar exista și ar putea fi cunoscut, cunoașterea nu ar putea fi comunicată”;

- primele elemente de teorie a comunicării umane, modele și tehnici de comunicare au fost elaborate de Corax din Siracusa și incluse în studiul „Arta retoricii”;

- ulterior, Tisias, fost student al lui Corax, a introdus teoriile elaborate de Corax în Atena;

- un secol mai târziu, Platon a inclus în viața academică greacă retorica (știință a comunicării umane), așezând-o alături de filozofie. Filozoful grec a delimitat cinci etape în procesul comunicării umane: conceptualizarea (studiul cunoașterii), simbolizarea (studiul sensurilor cuvântului), clasificarea (studiul comportamentului uman și al modului de viață), organizarea (aplicarea acestora în practică) și realizarea (studiul tehnicilor și instrumentelor de influențare a oamenilor);

- Aristotel, discipol al lui Platon, însumează în lucrarea sa „Rhetorike”, redactată special pentru arhivele Lyceum-lui, lecțiile predate de maestrul însuși, acesta definindu-i atributele și aria curriculară și plasând-o „în domeniul utilului, formulând legile unei retorici într-adevăr filozofice” [5, p. 155];

- Quintilian, retor și pedagog roman, a

demonstrat caracterul pragmatic al retoricii, fondată pe principii active [15, p. 28].

După epoca greco-romană până în Epoca Luminilor, conceptul de comunicare a fost mai puțin elucidat în studii, atenția fiind axată pe caracterul pragmatic al fenomenului. Doar după sec. al XVII-lea comunicarea a devenit obiect de studiu și de cercetare. Istoricul și filozoful american John Fiske [6, p. 79], analizând totalitatea definițiilor comunicării le subsumează celor două școli - școala-proces și școala-semiotică: școala-proces interpretând comunicarea ca mijloc de transmitere a mesajelor (reprezentanți: C. Shannon, W. Weaver și G. Gerbner) și școala-semiotică tălmăcind comunicarea ca producție și schimb de semnificații.

Comunicare vs cultură. Actualmente, în științele comunicării, este pe larg discutată corelația dintre comunicare și cultură. Ori comunicarea reflectă imaginea vie a culturii unui popor, care include etnonimul și etnotipul acestuia. Cultura și comunicarea formează un cuplu ciudat, susține Jean Caune. Niciuna nu se explică fără cealaltă. Cele două fenomene nu sunt perfect etanșe, nu se conțin și nici nu pot fi situate în planul reflexiilor paralele prin corespondență analogică.

Deși sunt entități distincte, susține Ioan Oprea, limba și cultura nu se pot dezvolta independent, ambele sunt produse ale spiritului și cooperează la edificarea spiritualității fiecărei comunități. În linii mari, cultura reprezintă ansamblul aspectelor intelectuale ale unei civilizații și se concretizează în suma conștiințelor achiziționate într-un sistem cumulativ al produselor cunoașterii, care permit dezvoltarea simțului critic, al gustului, al judecății etc. [Oprea, I., p. 178].

Potrivit lui A. Tănase, comunicarea constituie o altă dimensiune a faptelor de cultură. Toate demersurile culturale ale omului au loc în procesul activității sociale, sunt

determinate de societate, au o finalitate într-o funcție social-umană, ce se realizează prin intermediul comunicării. Cultura, prin latura sa comunicațională, este un fenomen de natură socială. Ea nu este posibilă în toată dinamica sa în afara societății. Cultura este, prin geneza și finalitatea sa, un fenomen social, fiind moștenită prin mecanisme sociale, deprinsă și învățată, care îl conduce pe individ spre umanitate, spre valorile sale supreme. Factorul comunicațional nu este exterior culturii, ci ține de sensul și finalitatea acesteia [Tănase, A., p. 93].

În contextul interferențelor culturale, comunicarea interculturală oferă posibilitatea realizării unui schimb de valori, norme, reguli și idei. Parte componentă a comunicării interculturale este dialogul intercultural, un produs al globalizării, prin intermediul căruia pot fi promovate valorile culturale și aplanate situațiile de conflict.

Comunicare interculturală vs conflict intercultural. Comunicarea interculturală are un rol decisiv în situații de criză sau conflicte dintre reprezentanții diferitelor medii culturale, posedând un rol dual: ca sursă de conflicte și ca formă de prevenire, evitare, gestionare, diminuare ori rezolvare a conflictelor [17, p. 51]. Primele încercări de a conștientiza natura conflictului, pornind de la oscilația permanentă între bine sau rău, corect sau greșit, aparțin filozofilor antici:

- în opinia lui Heraclit din Efes (540, a. n. Ch.), destinul omului este caracterul său. Totul se schimbă, nimic nu rămâne la fel. Oamenii greșesc, când își închipuie că poate exista ceva nesupus schimbării, căci există un singur principiu al lumii, dar acesta se află în continuă prefacere, sub oblăduirea unei legi raționale. Devenirea este determinată de coexistența contrariilor, care se luptă [7, p. 92]. În opinia filozofului, „dreptatea este luptă și toate se nasc din luptă și nevoie”;

- Democrit (460-370 î.e.n.) a surprins că oscilația permanentă între bine și rău determină natura conflictului: „De unde vine tot binele de acolo pot să ne vină și relele (...) Din bine pentru oameni pot să se nască rele, atunci când omul nu știe cum să-l conducă” [14, p. 145];

- cunoașterea binelui și a răului este de resortul filozofiei morale, care începe cu Socrate, continuă cu Platon și se încheie cu Aristotel (n. 384 î. Hr. - d. 7 martie 322 î. Hr.). Cu toții, acești clasici ai filozofiei antice grecești au accentuat legătura dintre bine și cunoașterea omenească, dintre rău și ignoranța omului [14, p. 145];

- Epicur (341-270 î. Hr) considera că consecințele negative ale conflictelor îi vor determina pe oameni să trăiască în continuă pace. Valoarea centrală a sistemului etic propus de filozoful grec, este dobândirea înțelepciunii, ideal care poate fi atins numai prin cultivarea prieteniei [1, p. 50].

În creștinismul timpuriu (secolele IV-V) se considera că răul este o absență a binelui; el nu are o substanță proprie, ci apare ca o mutilare a sufletului omenesc [10, p. 12].

În perioada iluministă, filozoful francez Jean Jacques Rousseau afirma „totul este bun când iese din mâinile Creatorului și totul degenerază în mâinile omului ... poporul vrea întotdeauna binele, dar nu întotdeauna îl vede de la sine; voința generală este dreaptă întotdeauna, dar judecata care o călăuzește nu este întotdeauna luminată” [14, p. 146].

În perioada modernă, conceptul de conflict a cunoscut numeroase definiții, în șirul cărora se înscriu:

- conflictul este o luptă între valori și revendicări de statusuri, putere și resurse umane, în care scopurile oponentilor sunt de a neutraliza, leza sau elimina rivalii [2, p. 45];

- conflictul este un fenomen social contextual determinat de ciocnirea dintre interesele, conceptele și nevoile unor

persoane sau grupuri atunci când acestea intră în contact și au obiective diferite sau aparent diferite (DEX);

- conflictul este o divergență de interese, așa cum este ea percepută, sau credința că aspirațiile curente ale părților nu pot fi realizate simultan [13, p. 7].

În evoluția conflictelor, cercetătorii disting următoarele faze:

- *faza premergătoare conflictului*, însoțită de o creștere treptată a tensiunii, dar și încercări de a rezolva conflictul în mod pașnic;

- *faza de escaladare*, caracterizată de aprofundarea conflictului primar, care, la rândul său, poate provoca incidente;

- *faza finală*, determinată de schimbarea atitudinii față de situația conflictuală inițială și rezolvarea acesteia [18, p. 110].

Conform opiniilor sociologului american Lewis Coser, conflictele sunt inevitabile, ele devin parte componentă a vieții și, deseori, nu poartă un caracter distructiv. Adesea, ca urmare a conflictelor se stabilește consimțământul de reglementare a relațiilor de colaborare între reprezentanții diferitelor culturi. Anume conflictul ne face să conștientizăm existența diferențelor culturale.

O sursă a conflictelor interculturale devine lipsa de comunicare. Perturbări ale comunicării sunt determinate de un șir de factori, inclusiv: șocul conștientizării unui mod diferit de a vedea/imagina lumea, diferențele lingvistice și culturale, interpretarea greșită a limbajului nonverbal sau paraverbal, tipul de comunicare etnocentric, pluralismul religios, stereotipuri și prejudecăți etc.

Odată declanșat, conflictul urmează a fi soluționat. În acest context, este evident rolul comunicării; aplicarea corectă/incorectă a stilului de comportament comunicational însemnând eșecul sau succesul conflictului.

Acest subiect a fost tratat de Kenneth

Tabelul 1. Atitudinea față de stilul de comportament comunicațional.

Categorii de respondenți/ Categorii comportamentale	Competitivitatea (%)	Colaborarea (%)	Evitarea (%)	Obligativitatea (%)	Concesivitatea (%)
Arabi	5	20	60		15
Indieni		25	70		5
Români basarabeni		5	75		20

W. Thomas, Ralph H. Kilmann, Hammer M. R., Dmitriev A. ș.a. Ei disting 5 stiluri prioritare de comportament comunicațional: competitiv, colaborativ, evaziv, obligator, concesiv. Pentru a obține o informație veridică privind eficiența acestor stiluri de comportament comunicațional în rândul tinerilor, am realizat un sondaj de opinie, la care au participat studenți români basarabeni, indieni (țara de origine - India) și arabi (țara de origine - Israel), care își fac studiile la Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu” și Universitatea de Stat „Dimitrie Cantemir”.

Analizând dinamica proceselor comportamentale, semnalăm că în situații de criză de conflict tinerii, indiferent de etnie, aleg stilul evaziv, care, într-un final, nu contribuie la soluționarea conflictelor, ci doar la escaladarea tensiunilor. Acest fapt denotă etnocentrismul celor intervievați și lipsa încrederii în sine și în valorile ce le promovează.

Cea mai potrivită ar fi colaborarea părților. Brian McNair susținea că în situația escaladării tensiunilor interetnice, este evident că doar un dialog de pe poziții egale și folosirea unui stil asertiv de comunicare pot servi la prevenirea și gestionarea conflictelor.

Întru depășirea conflictelor de comuni-

care interculturală și trezirea dialogică propunem următoarele:

- însușirea limbilor străine întru dezvoltarea capacității de comunicare cu persoane din alte spații culturale și lingvistice;
- introducerea în planul de învățământ a disciplinelor care i-ar familiariza pe tineri cu diferențele dintre culturi și provocările lumii contemporane;
- formarea competenței de comunicare interculturală, care presupune o conștiință interculturală, o sensibilitate interculturală și un comportament intercultural prin prisma disciplinelor Comunicarea interculturală și Educația interculturală;
- organizarea evenimentelor culturale și științifice, care ar facilita comunicarea între tineri de diferite culturi;
- promovarea și monitorizarea mobilității tinerilor în domeniul academic/ educațional, încurajarea studenților de a aplica la proiecte de mobilitate.

Așadar, comunicarea deține un rol important în situații de criză și conflict cultural, fiindcă toate ființele umane se nasc libere și egale în demnitate și în drepturi. Ele sunt înzestrate cu rațiune și conștiință și trebuie să se comporte unele față de altele în spiritul fraternității (Art. 1 din „Declarația universală a drepturilor omului”).

BIBLIOGRAFIE

1. Aslam Constantin, Curs de istoria filozofiei. Modele de investigație ontologică. București, Editura Universității Naționale de Arte, 2006. În: www.unarte.org.
2. Coser Lewis A., The Function of Social Conflict, New-York, THP, 1964.

3. Crăciun Ioan, Prevenirea conflictelor și managementul crizelor. București, Editura Universității Naționale de Apărare „Carol I”, 2006.
4. Cuilenburg J., Scholten O., Noomen G. Știința comunicării. București: Ed. Humanitas, 2004.
5. Defradas Jean, Literatura elină. București, Editura Tineretului, 1960.
6. Fiske John, Introducere în științele comunicării. Iași, Editura Polirom, 2003.
7. Florian Mircea, Îndrumare în filozofie. București, Ed. Științifică, 1992.
8. Gheorgiu G. Cultură și comunicare. București, 2008.
9. Hammer M. R., The Intercultural Conflict Style Inventory: Interpretive Guide. Berlin, Editura Hammer Consulting, 2003. Vol. 1–2.
10. Lazăr I., Radu Iulian, Reflexul politic al valorilor creștine, Rezumat, Cluj – Napoca, 2011. În: https://doctorat.ubbcluj.ro/sustinerea_publica/rezumat
11. O’Sullivan T., Hartley J., Saunders D., Montgomery M., Fiske J., Concepte fundamentale din științele comunicării și studiile culturale, Iași, Editura Polirom, 2001.
12. Oprea I., Curs de filozofia limbii, Suceava, Editura Universității, 2001.
13. Rubin J. Z., Pruitt D. G., & Kim S. H., Social Conflict: Escalation, Stalemate and Settlement, New York, McGraw-Hill, 1994.
14. Sârbu Tănase, Etică: valori și virtuți morale. Iași, Editura Societății Academice „Matei Teiu Botez”, 2005.
15. Suci Lavinia, Repere teoretice în științele comunicării. Timișoara, Casa Cărții de Știință, 2014.
16. Tănase A., Cultură și civilizație. București, Editura Politică, 1977.
17. Tripon Ciprian, Dodu Marius, Penciu Gabriela, Managementul conflictelor și tehnici de negociere. În: <https://www.academia.edu/32713151/>
18. Гузикова М., Фофанова П., Основы теории межкультурной коммуникации, Екатеринбург, 2015.

Prezentat: 19 iunie 2019.

E-mail: stela_s73@mail.ru