

INTERCULTURAL COMMUNICATION COMPETENCE

Andrei Marian, Assist. Prof., PhD, "Al. Ioan Cuza" University of Iași

Abstract : Amid increasing intercultural interactions in recent years, people have accepted the cultural diversity as a lifestyle. Although intercultural communication is not a new phenomenon as long as intercultural contacts have always existed, only in the last 30 years have been serious, systematic studies in this field. In this context, the paper aims to highlight how it reflected cultural diversity when communication process involves people with a different cultural background and examine the factors that influence communication in intercultural contexts.

Our desire to communicate with others different from us from a cultural point of view and the nature of relationships that we develop will depend on the degree to which we can communicate effectively with them. But effective communication enables the intercultural communication competence, practically or perceived, a concept that can be understood as intercultural adjustment, adapting to a new culture, intercultural understanding, as success in a foreign context, personal development and satisfaction in the experiences considered in a different cultural universe. In recent years there has been a consensus among researchers in defining intercultural communication competence, more authors coming to the conclusion that this implies the knowledge, motivation and skills to interact effectively with members of different cultures. Intercultural competent person has the possibility to identify objectives, to assess resources needed to achieve these objectives, to predict with accuracy answers dialog partners, to choose practical communication strategies, to promulgate all these strategies and finally the evaluate the results of interaction.

Keywords: *communication, interaction, intercultural competence, effectiveness.*

Accepțiuni prevalente

Competența de comunicare interculturală ne asigură posibilitatea unor răspunsuri dezirabile la interogațiile diversității culturale, ne permite acceptarea și înțelegerea altor perspective și percepții asupra lumii, devenind conștienți de evaluările diferențelor în condițiile respectului, afirmării și integrării identității fiecărui actor social.

Există cel puțin două perspective asupra noțiunii de competență. Prima sugerează prezența competenței în structura personalității indivizilor aflați în interacțiune, iar a doua o plasează între aceștia. Kim (2001) argumentează prima poziție, considerând competența de comunicare interculturală ca fiind internă indivizilor, ca o capacitate generală care facilitează procesul comunicațional între persoane având referințe culturale diferite, contribuind la reușitele interacțiunilor. Din această perspectivă competența de comunicare interculturală este considerată o condiție necesară, dar nu și suficientă pentru obținerea succesului în contactele interculturale (ex.: chiar și un șofer extrem de competent nu este capabil să prevină de fiecare dată accidentele cauzate de factori externi, precum condițiile de trafic sau greșelile făcute de alți șoferi mai puțin competenți).

Al doilea punct de vedere susține ideea emergenței competenței de comunicare din interacțiunile în care actorii culturali sunt angajați. Gudykunst (2003) atrage atenția asupra faptului că indivizii aflați într-un proces de comunicare își evaluează diferit competența interculturală comparativ cu partenerii lor de interacțiune. De pildă, nativii se pot auto-percepe ca fiind deosebit de competenți comunicațional, iar în timpul contactelor cu străinii, aceștia îi pot percepe pe ei ca fiind mai puțin competenți. Un observator extern poate avea o

percepție diferită asupra ceea ce înseamnă a fi competent. Astfel, înțelegerea competenței de comunicare interculturală solicită luarea în considerare atât a perspectivei proprii, cât și a celorlalți.

Dacă indivizii pot avea viziuni diferite asupra competenței comparativ cu membrii unei alte culturi cu care comunică, atunci competența de comunicare interculturală este o impresie pe care o au despre ei înșiși și despre ceilalți. Având un statut diferit, competența nu este ceva intrinsec comportamentului natural unei persoane, nu este ceva cu care ea se naște și nici nu survine în mod accidental. Această afirmație atrage după sine o serie de implicații: prima, competența nu rezidă în realizarea unei acțiuni în sine; este o evaluare a respectivei realizări de către o persoană. A doua, faptul că cineva face o evaluare înseamnă că este un subiect supus erorii, bias - ului și interferențelor de raționament; judecăți diferite utilizând aceleași criterii pot evalua realizarea acțiunii diferit. A treia, în condițiile în care evaluarea trebuie făcută prin raportare la un set implicit sau explicit de criterii, aceasta nu va putea fi înțeleasă sau validată fără cunoașterea criteriilor folosite. Astfel, aceeași realizare a unei acțiuni poate fi interpretată în termeni de competență după un anumit standard și în termeni de incompetență după altul (Mc Fall, 1982, cf. Gudykunst 2003). Chiar dacă membrii diferitelor culturi folosesc aceleași criterii de apreciere a competenței de comunicare interculturală, ei vor continua să evalueze realizarea unei acțiuni în mod diferit.

Chen și Starosta (1996) definesc competența de comunicare interculturală ca și capacitatea de a negocia semnificațiile culturale și de a săvârși în mod adecvat comportamente de comunicare eficiente care recunosc diferențele identității ale interactanților într-un mediu specific. Conceptul de competență de comunicare interculturală poate fi înțeles ca ajustare interculturală, adaptare la o nouă cultură, înțelegere interculturală, ca succes într-un context străin, dezvoltare personală, eficiență interculturală și satisfacție în experiențele avute într-un alt univers cultural. În ultimii ani a existat un consens în rândul cercetătorilor în definirea competenței de comunicare interculturală, mai mulți autori ajungând la concluzia că aceasta implică cunoștințele, motivația și deprinderile de a interacționa eficient și adecvat cu membrii unor culturi diferite. Comunicarea sau interacțiunea eficientă sugerează ipoteza că indivizii sunt capabili să obțină rezultatele dorite prin controlul și manipularea mediului lor social. Persoana competentă intercultural are posibilitatea de a-și identifica obiectivele, de a-și evalua resursele necesare pentru a obține aceste obiective, de a prezice cu acuratețe răspunsurile partenerilor de dialog, de a alege strategiile practice de comunicare, de a promulga toate aceste strategii și în final de a evalua rezultatele interacțiunii.

Gudykunst, Wiseman și Hammer (1977) au argumentat că indivizii eficienți în comunicarea cu străinii nu folosesc perspectiva propriei lor culturi când interpretează comportamentul acestora, ci, mai curând, folosesc cadrele unei a treia culturi care acționează ca legături psihologice între cultura de origine și cultura străinilor. Autorii au izolat trei dimensiuni comportamentale asociate eficienței percepute: 1) abilitatea de a controla stresul psihologic, 2) abilitatea de a comunica eficient, 3) abilitatea de a stabili relații interpersonale semnificative. Dimensiunea capacității de a controla stresul psihologic include abilitatea de a controla frustrarea, anxietatea, presiunea spre conformism, alienarea socială, dificultățile financiare și conflictele interpersonale. Dimensiunea capacității de comunicare eficientă include abilitate de a intra în dialoguri semnificative, de a iniția interacțiuni cu membrii altor

culturi, de a administra neînțelegerile și de a lucra cu diferite stiluri comunicaționale. Stabilirea relațiilor interpersonale semnificative include abilitatea de a dezvolta și menține relații satisfăcătoare cu străinii, de a înțelege trăirile afective ale acestora și de a lucra cu diferite obiceiuri sociale.

Comunicarea adecvată necesită folosirea mesajelor presupuse a exista într-un context dat și a acțiunilor menite să preîntâmpine expectanțele și solicitările situației. Acest criteriu solicită indivizilor aflați în interacțiune demonstrarea înțelegerii expectanțelor pentru un comportament dezirabil într-o situație dată. Interacțiunea adecvată trebuie să recunoască și constrângerile impuse comportamentului de diferite seturi de reguli, să evite încălcarea acestor reguli prin răspunsuri indezirabile (nepoliticoase, bizare).

Combinarea acestor două criterii, eficiența și adecvarea comunicațională influențează calitatea interacțiunii. În formularea sa asupra competenței interculturale, Spitzberg (2000) sugerează patru posibile stiluri comunicaționale rezultate în urma acestor criterii:

- *minimalizarea comunicațională* implică atât ineficiența cât și inadecvarea, având un nivel scăzut al calității interacțiunilor;
- *suficiența comunicațională* presupune adecvarea dar nu și eficiența; este o situație de acomodare, fără aspecte neplăcute, nedorite, dar, în același timp, și fără obiective personale terminate.
- *maximizarea comunicațională* este întâlnită când un individ este eficient în atingerea obiectivelor personale, dar se află într-un context total inadecvat. Acest stil poate include agresiunea verbală, comportamentul machiavelic, decepții, încălcarea drepturilor altor persoane etc.
- *optimizarea comunicațională* apare atunci când persoanele aflate în interacțiune își ating simultan scopurile, respectând expectanțele normative ale contextului.

Wiseman (1989) a examinat relația dintre competența interculturală, cunoștințele despre cultura gazdă și atitudinile interculturale. În conceptualizarea competenței interculturale Wiseman a inclus înțelegerea specificului cultural al alterității, înțelegerea ansamblului cultural al alterității și aprecierea pozitivă a alterității. Gudykunst, Wiseman și Hammer (1977), elaborând modelul tri-factorial al atitudinilor interculturale ca variabile predictoare (incluzând cognițiile, stereotipurile față de alte culturi, aspectul afectiv, etnocentrismul și intențiile comportamentale) au găsit etnocentrismul ca fiind cel mai puternic predictor al înțelegerii specificului cultural, dimensiune a competenței interculturale, în timp ce distanța socială percepută a fost cea de-a doua variabilă identificată de autori ca acoperind o mare parte din varianță. Nivelul ridicat al etnocentrismului a fost corelat cu înțelegerea într-o mică măsură a culturii alterității în ansamblul ei. Cunoașterea amănunțită a specificului cultural a fost asociată cu o bună înțelegere a întregii culturi. Adicional, dimensiunea culturii văzută în ansamblu a fost corelată pozitiv cu distanța socială percepută. Între aprecierea pozitivă a alterității, nivelul scăzut al etnocentrismului, o bună cunoaștere a altei culturi și distanța socială percepută, Wiseman și colaboratorii săi au obținut o corelație nesemnificativă.

Mergând pe interpretarea specificului cultural și a universalilor culturale, Dean, Popp (1990, cf. Landis, Rabi, 1996) au identificat cinci abilități sau factori personali apreciați ca fiind importanți pentru competența de comunicare interculturală. Factorul I constă în abilitatea de a comunica intercultural, indiciu al specificității culturale. Factorul II, abilitatea

de ajustare la diferite culturi a fost de asemenea găsită ca ținând de specificul unei anumite culturi. Factorul III, abilitatea de a avea legături cu diferite sisteme societale, factorul IV, abilitatea de a stabili relații interpersonale, și factorul V, abilitatea de a-i înțelege pe alții au fost indicatori ai universalităților culturale.

Competența de comunicare interculturală se află în interrelație cu experiența interculturală anterioară, variabilă asupra căreia trebuie să ne centrăm atenția în formarea cadrelor didactice din perspectiva educației interculturale. În acest sens, Martin (2004) a verificat ipoteza de mai sus pe trei grupuri de viitori profesori, având grade variate de experiență interculturală anterioară (deloc, mai puțin de trei luni, între trei și 12 luni) care au fost evaluați pe patru dimensiuni ale competenței de comunicare interculturală: a) conștientizare propriului Eu și a propriei culturi, b) conștientizarea implicațiilor diferențelor culturale, c) flexibilitatea interpersonală, d) abilitatea de a facilita comunicarea. Indivizii cu experiență interculturală mai vastă au prezentat abilități semnificativ mai ridicate pe prima și a patra dimensiune. Conștientizare propriului Eu și a propriei culturi acoperă 59 % din varianță, în timp ce conștientizarea implicațiilor diferențelor culturale acoperă 22 % din varianță.

Ruben (1976) a sugerat o serie de aspecte comportamentale importante pentru competența comunicațională în interacțiunile interculturale: 1) afișarea respectului implică abilitatea de a exprima atitudinea pozitivă și considerația pentru o persoană cu origini culturale diferite, 2) postura interacțiunii este abilitatea de a nu judeca pe alții, de a le răspunde într-o manieră descriptivă și neevaluativă, 3) managementul interacțiunii exprimat prin întoarcerea la dialog, inițierea și terminarea interacțiunii, bazată pe evaluarea responsabilă a nevoilor și dorințelor celorlalți.

Componentele competenței de comunicare interculturală

În literatura de specialitate s-au desprins o serie de componente ale competenței de comunicare interculturală, mai mulți autori oferind o analiză comprehensivă a eficienței în comunicarea interculturală sau, altfel spus, a elementelor care-i condiționează pe membrii unor culturi diferite să decodeze cu precizie mesajele partenerilor de dialog. Astfel, Spitzberg și Cupach (1984) izolează trei componente ale comunicării interculturale: motivația, cunoașterea și abilitățile. Motivația se referă la dorința indivizilor de a comunica și interacționa eficient cu membrii altor culturi. Cunoașterea se referă la conștientizarea și înțelegerea a ceea ce trebuie făcut pentru a comunica eficient. Abilitățile sunt laturile instrumentale ale unei persoane care-i permit angajarea în comportamente necesare pentru o comunicare eficientă.

O persoană poate fi puternic motivată dar lipsită de cunoștințele sau / și de abilitățile necesare în a interacționa eficient cu membrii altor culturi. Sau poate fi suficient motivată, să aibă cunoștințele, dar nu și abilitățile necesare. Chiar și satisfacerea tuturor condițiilor: a fi motivat, a avea cunoștințele și abilitățile necesare nu-i garantează unui individ comunicarea eficientă. Există o serie de factori care intervin și influențează comportamentul. Oamenii au o puternică reacție emoțională la ceea ce se întâmplă în jurul lor. Această reacție emoțională poate genera indivizilor comportamente asociate unui scenariu pe care l-au învățat anterior și care este disfuncțional într-o situație prezentă.

Nou-veniții cu care membrii culturii gazdă comunică pot fi, de asemenea, un factor în structurarea abilității acestora de a fi percepuți ca fiind competenți. Dacă străinii comunică cu nativii într-un mod în care le sugerează că sunt mai puțin competenți, după toate probabilitățile aceștia se vor comporta într-o manieră incompetentă. Este la fel de posibil ca indivizii să se comporte adecvat și eficient fără a avea cunoștințele necesare despre o altă cultură prin imitarea comportamentelor membrilor acesteia.

Turner (1988, cf. Gudykunst, 2003) propune câteva trebuințe de bază care motivează comunicarea cu alții diferiți cultural. Trebuințele sunt stări fundamentale ale ființei umane care nesatisfăcute generează stări de deprivare. Trebuințele care servesc ca factori motivaționali sunt: 1. nevoia de securitate, 2. nevoia de predictibilitate (ex.: Cred că se comportă așa cum gândesc), 3. nevoia de incluziune într-un grup, 4. nevoie de evitare a anxietății, 5. nevoia de a împărtși cu alții un sens comun despre lume, 6. nevoia de recompense materiale sau simbolice, 7. nevoia de susținere a propriilor concepții despre sine. Suntem puțin conștienți de primele trei, într-o măsură moderată de a patra și foarte conștienți de ultimele trei.

Fiecare din trebuințele indivizilor, separate și în combinație, influențează modul în care ei doresc să le prezinte membrilor altor culturi intențiile pe care le formulează și obiceiurile sau scenariile pe care le urmează. Turner argumentează că nivelul general al energiei motivaționale este o funcție al nivelelor de anxietate personală produse de incluziunea în grup, predictibilitatea, securitatea și susținerea propriilor concepții.

Comunicarea cu membrii altor culturi implică în primul rând nevoia de cunoaștere a culturii respective. Se consideră că pentru a comunica eficient cu străinii trebuie să ne centrăm atenția numai asupra similitudinilor, ori acest exclusivism perceptiv nu este întotdeauna corect. Dacă aceștia se identifică puternic cu propriul grup și noi ne centrăm exclusiv asupra similitudinilor, vor simți că propriile lor concepții despre sine nu sunt confirmate. Pentru a comunica eficient, trebuie să înțelegem diferența reală între propriul grup și cel al străinilor. Adesea conștientizăm diferențele bazate pe etnocentrism, prejudecăți și stereotipuri, chiar dacă aceste diferențe uneori pot fi nejustificate (ex.: stereotipurile pot fi mai puțin exacte, sau străinii pot fi membri atipici ai grupurilor lor)

Contactul eficient cu alteritatea presupune conștientizarea diferențelor la nivel individual și de grup existente între membrii celor două culturi. O posibilitatea de a izola aceste diferențe este de a învăța cât mai multe despre cealaltă cultură.

Pe lângă înțelegerea diferențelor, este necesar, în egală măsură, și procesul de comprehensiune a similitudinilor dacă dorim să comunicăm eficient cu străinii. Înțelegerea similitudinilor la nivel de grup este importantă, dar identificare lor la nivel individual este esențială pentru dezvoltarea relațiilor interculturale. Izolarea similitudinilor solicită concentrarea atenției asupra comunicării. O procedură de a canaliza atenția în acest sens este aceea de a crea noi categorii, iar o modalitate de a crea noi categorii este de a dezvolta subcategorii în interiorul unei categorii mai largi. Indivizii cu referințe culturale diferite trebuie să caute aspectele comune pe care le împărtășesc, pentru că printr-o explicită înțelegere a ceea ce au în comun se vor strădui să atingă împreună obiectivele comunicării eficiente, iar diferențele vor constitui o amenințare neînsemnată. Descoperind părțile comune

vor deveni atenți cu prejudecățile lor. De altfel, rasismul, homofobia, intoleranța religioasă și culturală, este o negare a faptului că ceilalți ne sunt asemănători nouă înșine.

O comunicare reală solicită minimalizarea neînțelegerilor și maximizarea similitudinilor în modul de interpretare a mesajelor. Complementar acestui fapt, trebuie să recunoaștem mai multe posibilități de interpretare a mesajelor și adesea aceste interpretări implică evaluări ale comportamentelor străinilor. Uneori în situațiile de contact intercultural apar erori de interpretare a comportamentelor celorlalți datorate tendinței nativilor de a se raporta permanent la propriile grile de lectură. Recunoașterea perspectivei străinilor presupune înțelegerea diferențelor între cele trei procese cognitive implicate în perceperea comportamentelor acestora: descrierea, interpretarea și evaluarea. Descrierea se referă la un raport a ceea ce a fost observat cu o minimă distorsiune și fără a atribui o semnificație socială comportamentului. Atribuirea unei semnificații sau realizarea unei inferențe asupra a ceea ce este observat înseamnă angajarea în interpretare. Cu alte cuvinte interpretarea este ceea ce un individ gândește despre ce vede sau aude. Important de reținut este faptul că multiple interpretări pot fi făcute pornind de la o descriere particulară a unui comportament. Fiecare interpretare poate avea mai multe evaluări. Evaluările sunt judecăți pozitive sau negative care interesează semnificațiile sociale atribuite comportamentului.

În condițiile în care un individ nu reușește să deceleze între aceste trei procese cognitive, este posibil ca el să neglijeze etapa descrierii și să treacă direct la interpretare și evaluare când se confruntă cu un pattern de comportament diferit de al său. Aceasta conduce la un bias de atribuire al sensului și la o comunicare mai puțin eficace. În contrast, capacitatea unei persoane de a diferenția cele trei procese crește probabilitatea de a vedea interpretări diferite și de a face predicții precise asupra comportamentului membrilor altor culturi.

Interpretările comportamentului străinilor de către membrii culturii gazdă sunt bazate pe educație, clasă socială, apartenența culturală și etnică. Uneori interpretările acestora din urmă pot fi diferite de intențiile străinilor exprimate prin comportament. În condițiile apariției unei erori de apreciere este necesară descrierea comportamentului aflat în discuție. Odată descris comportamentul, trebuie căutate alternative pentru interpretarea acestuia, iar după elaborarea alternativelor străinii pot fi întrebați care interpretare este corectă. În cazul în care situația nu permite acest lucru, pe baza cunoștințelor anterioare avute despre ei sau grupul lor de apartenență putem anticipa care variantă a interpretării mesajului este cea corectă.

Abilitățile necesare de a comunica eficient cu alteritatea sunt direct corelate cu managementul nesiguranței și al anxietății. Controlul anxietății solicită cel puțin trei abilități: abilitatea de concentrare a atenției, abilitatea de a tolera ambiguitatea și abilitatea de management al anxietății. Controlul nesiguranței necesită minimum patru abilități: abilitatea de concentrare a atenției, abilitatea de a empatiza, abilitatea de adaptare a comportamentului și abilitatea de a face predicții exacte și a oferi explicații corecte despre comportamentul membrilor altor culturi.

Chen și Starosta (1996) au gândit componentele comunicării interculturale interrelațional în termeni de: sensibilitate interculturală, conștientizare interculturală și dexteritate interculturală, toate acestea fiind acompaniate de valorile individuale și de cele existente într-o societate dată. Sensibilitatea interculturală este aspectul afectiv al competenței interculturale și se referă la pregătirea pentru înțelegerea și aprecierea diferențelor culturale.

Conștientizarea interculturală reprezintă aspectul cognitiv al competenței interculturale și implică înțelegerea convențiilor culturale care afectează gândirea și comportamentul. Dexteritatea interculturală constituie aspectul comportamental al competenței interculturale care subîntinde acele abilități de care un individ are nevoie pentru a acționa eficient în contactul intercultural.

Modelul dezvoltării sensibilității interculturale a fost creat de Milton Bennett (1993, 2003) ca o explicație a modului în care indivizii interpretează diferențele culturale. Sistemul său explicativ identifică șase orientări pe care oamenii le parcurg în achiziția competenței lor interculturale și caută să dea posibilitatea formatorilor ca prin conținuturile oferite să creeze un curriculum care să faciliteze mobilitatea între aceste orientări ale sensibilității interculturale. Obiectivul său este să ajute indivizii să gestioneze „diferențele”, cel mai problematic și amenințător concept pe care fiecare l-a întâlnit în relaționările sale. Ipoteza fundamentală a modelului este că dacă experiența diferențelor culturale devine mai complexă și sofisticată, competența potențială în relații interculturale crește.

În acord cu viziunea constructivistă, experiența nu survine prin simpla prezență în vecinătatea unui eveniment care se întâmplă, ci mai degrabă experiența este o funcție a modului în care o persoană interpretează evenimentul respectiv. Discriminările perceptuale și conceptuale stau la baza construcției evenimentelor, îmbogățind experiența. În cazul relațiilor interculturale, „evenimentul” este reprezentat de diferențele culturale. Măsura în care diferențele culturale vor fi experimentate este în funcție de cât de complex pot fi interpretate.

Setul de distincții care sunt specifice unei culturi particulare se referă la viziunea culturală. Indivizii care s-au socializat într-o singură cultură, este normal să aibă acces doar la această perspectivă culturală și să nu poată interpreta diferențele între propriile percepții și cele ale alterității. Cheia dezvoltării sensibilității interculturale este de a ajunge la abilitatea de a interpreta (și astfel, de a experimenta) diferențele culturale în cele mai complexe moduri.

Modelul dezvoltării sensibilității interculturale susține că interpretarea diferențelor culturale poate deveni o parte activă a viziunii culturale a unui individ,

sfârșind prin a dezvolta înțelegerea propriei culturi și a celorlalți și o îmbunătățire a competenței în relațiile interculturale. Fiecare orientare a acestui sistem explicativ este un indiciu al perspectivei particulare, cu anumite tipuri de atitudini și comportamente față de diferențele tipic asociate fiecărei configurații. Prin urmare, modelul dezvoltării sensibilității interculturale nu este unul de tip descriptiv la nivelul schimbărilor atitudinale și comportamentale, cât mai ales este un model al schimbării în structura viziunii culturale, acolo unde comportamentul observabil și atitudinile raportate la sine specifice fiecărui stadiu sunt indicii ale stării viziunii fundamentale.

Sensibilitatea interculturală nu este o calitate naturală umană. Mai degrabă oamenii sunt înclinați să experimenteze teama în fața diferențelor și să acționeze în acord cu starea lor emoțională negativă. Pretutindeni în istoria umanității, când membrii diferitelor culturi au intrat în contact au existat multiple conflicte, stări de dominație, de opresiune. Astăzi în societățile moderne, indivizii trebuie să învețe alte căi de a fi împreună și a împărți același spațiu. Au nevoie de contexte în interiorul cărora fiecare să învețe despre celălalt și să-și practice abilitățile comunicării și interacțiunii interculturale. Aceasta implică o muncă intensă pentru a învinge tendințele etnocentriste și de a explora noi relații dincolo de perceperea diferențelor. Conștientizarea diferențelor provoacă indivizii să înțeleagă mai bine atât reacțiile lor cât și a celorlalți în situație de interacțiune, iar sporirea sensibilității culturale și a competențelor de comunicare i-ar aduce pe aceștia în situația de a-și schimba reacțiile negative.

Globalizarea inevitabil conduce către diversitate culturală sau multiculturalism în toate aspectele vieții. Cu alte cuvinte, schimbarea caracteristicilor culturale ale școlilor, comunităților, organizațiilor, vieții sociale și politice face diversitatea culturală principala normă în majoritatea țărilor. Tendința indivizilor este de a nutri către multiple identități în termeni de cultură, rasă, etnie, gen, religie, naționalitate. A fi conștient de relevanța identităților multiple ale altora este primul pas spre a deveni un cetățean instruit care tolerează diferențele culturale în ideea de a practica

coexistența multiculturală într-o cultură civică globală. Astfel, conștientizarea interculturală funcționează ca o condiție minimă pentru un individ competent intercultural în societatea privită în ansamblu.

Importanța conștientizării interculturale în lumea modernă este reflectată prin creșterea cererilor pentru programele educaționale de formare interculturală. Specialiștii în acest domeniu au creat numeroase programe de formare interculturală pentru a dezvolta conștiința interculturală. Obiectivul comun al acestor programe este acela de a conștientiza diferențele culturale și de a îmbunătăți abilitățile de comunicare, micșorând probabilitatea apariției neînțelegerilor în interacțiunile interculturale. Dintre cele mai întâlnite șase programe de formare interculturală: afective, cognitive, comportamentale, simulare contextuală, conștientizarea culturală și conștientizarea de sine, doar programele de formare cognitive, de conștientizare culturală și de sine corelează direct cu priza de conștiință interculturală.

Programele de formare cognitive susțin înțelegerea diferențelor și similitudinilor culturale. Cele de conștientizare culturală solicită participanților să înțeleagă care sunt aspectele universale și specifice ale culturii. Conștientizarea de sine ajută participanții să identifice atitudinile, opiniile și bias-urile înrădăcinate în cultura de origine și care influențează stilul de comunicare. Astfel, conștientizarea interculturală solicită indivizii să înțeleagă, din perspectiva propriei culturi, că ei sunt ființe culturale și să folosească această înțelegere ca un fundament pentru a descifra caracteristicile distincte ale altor culturi cu scopul de a interpreta eficient comportamentul alterității în interacțiunile interculturale. Acest concept se referă la decelarea convențiilor culturale care afectează modul de gândire și comportament al indivizilor.

Conștientizarea interculturală este, prin urmare, perspectiva cognitivă a comunicării interculturale. Pune accentul pe schimbările care au loc în gândirea oamenilor despre contextul social prin înțelegerea specificul culturii de apartenență și a specificului unei alte culturi. Oferă oportunitatea comprehensiunii dinamismului

cultural prin reducerea nivelului ambiguității situaționale și a incertitudinii în interacțiunile interculturale. Cu un minimum de disconfort, o minimă confuzie și agitație în noul mediu, indivizii se pot adapta situației cerute fără consecințe semnificative în plan personal, interpersonal sau de grup și pot face față cu rapiditate schimbărilor ambientale.

Înțelegerea dimensiunilor variabilității culturale oferă scheme de identificare a modului în care comunicarea diferă între culturi. Pentru că fiecare cultură tinde să favorizeze anumite forme de procesare a informațiilor care vin din ariile înconjurătoare, pot fi întâlnite o serie de probleme în comunicare interculturală atunci când nou-veniții nu înțeleg aceste pattern-uri de gândire. Prin urmare, învățarea preferințelor unei culturi pentru susținerea argumentelor sale și determinarea cunoștințelor devin cheia unei interacțiuni interculturale eficiente. Cu alte cuvinte, indivizii trebuie să înțeleagă variabilitatea interculturală cu scopul de a modifica pattern-urile comunicaționale în sensul de a fi congruente cu replicile partenerilor de interacțiune nefamiliari. Schimbarea comportamentului pentru a fi congruent cu al celorlalți ajută în atingerea unei înțelegeri reciproce și menținerea coexistenței multiculturale.

Conștientizarea interculturală aduce în discuție și ideea de „hartă culturală” (Kluckhohn, 1952), subliniind importanța cunoștințelor culturale în dezvoltarea competenței culturale. Autorul susține că priza de conștiința culturală necesită înțelegerea „hărții culturale”. Dacă harta este precisă și poate fi citită de un individ el nu se va rătăci; la fel dacă un individ cunoaște o cultură, își va ști drumul în societatea respectivă. Dacă elementele din realitate corespund consistent cu cele de pe harta mentală, aceasta poate fi considerată izomorfă în raport cu realitatea. Astfel, atributul izomorf devine un nivel al conștiinței cognitive.

Conștientizarea interculturală poate fi considerată un proces de interiorizare a atitudinilor, a înțelesurilor comune rezultate prin aderarea la un grup și care dictează valorile, credințele individuale. Acest proces poate fi integrat în trei niveluri: (1)

conștientizarea trăsăturilor culturale superficiale, (2) conștientizarea trăsăturile culturale semnificative și subtile, (3) conștientizarea modului în care o altă cultură este privită din perspectiva membrilor in-grupului de apartenență.

Conștientizarea se referă mereu la sine, în relație cu ceva sau cu cineva, și implică procese de explorare și experimentare. Este în același timp un proces reflectiv și introspectiv ireversibil – odată ce a dobândit conștiința a ceva, individul nu mai poate reveni la starea dinainte (Fantini, 2000). Conștientizarea reprezintă o puternică resursă a competenței de comunicare interculturală deoarece afectează pozitiv, potențează dezvoltarea celorlalte resurse – atitudini, abilități, cunoaștere. Conform autorului, conștientizarea joacă rolul de ax central al oricărui proces de pătrundere într-o altă cultură și de dobândire a acceptării din partea membrilor acesteia. Fantini, preluând câteva observații ale lui P. Freire, enumeră virtuțile conștientizării – poate produce transformarea sinelui și a relațiilor cu ceilalți, poate conduce la o abordare critică și creativă a realității și, prin urmare, este cea mai importantă sarcină a educației.

Bazele competenței de comunicare interculturală se regăsesc în atitudinile vorbitorului intercultural. Atitudinile interculturale implică curiozitatea și deschiderea către alteritate, dorința de a suspenda neîncrederea în altă cultură și încrederea absolută în propria referință culturală. Aceasta înseamnă o relativizare a valorilor, credințelor și comportamentelor personale, neconsiderându-le ca fiind singurele posibile și natural corecte și posibilitatea schimbării perceptive din perspectiva out-grupului care are un set diferit de valori, credințe și comportamente.

Bibliografie

- Bennett, M. J., 1993, Toward ethnorelativism: A development model of intercultural sensitivity. In R. M. Paige (Ed.), *Education for the intercultural experience* (2nd,) Yarmouth, ME: Intercultural Press.
- Bennett, M. J., Hammer, M. R., Wiseman, R., 2003, Measuring intercultural sensitivity: The intercultural development inventory, *International Journal of Intercultural Relations*, Nr. 27.
- Brislin, R. W., Yoshida, T., 1994, *Intercultural communication Training: an introduction*, Sage Publication.
- Chen, G. M., Starosta, W. J., 1996, Intercultural communication competence: A synthesis. In B. Burleson (Ed.), *Communication yearbook 19* (pp. 353-383). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Duran, R. L., 1983, Communicative adaptability: A measure of social communicative competence. *Communication Quarterly*.
- Fantini, A. E., 2000, A central concern: developing intercultural competence, paper available on-line <http://www.sit.edu/publications/docs/competence.pdf>.

- Gudykunst, W. B., Hammer, M.R., Wiseman, R.L., 1977, An analysis of an integrated approach to cross-cultural training. *International Journal of Intercultural Relations*, Nr. 1, pp. 99-110.
- Gudykunst, W. B., [Chua, E.](#), [Ting-Toomey, S.](#), 1998, Culture and interpersonal. Communication, Newbury Park, Calif.: Sage Publications.
- Gudykunst, W. B., [Mody, B.](#), 2002, Handbook of international and intercultural Communication, Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- Gudykunst, W. B., Kim, Y. Y., 2003, Communicating with strangers: an approach to intercultural communication, Boston: McGraw-Hill.
- Guirdham, M., 1999, Communicating across culture, Basingstoke: Palgrave, 1999.
- Kim, Y. Y., 2001, Becoming intercultural: an integrative theory of communication an cross culture adaptation, Thousand Oaks, Calif.: Sage
- Kroeber, A. L., Kluckhohn, C., 1952, Culture: A critical review of concept and definition. Cambridge, MA: Peabody Museum.
- Landis, D., Bhagat, R., 1996, Handbook of intercultural training, 2nd edition, Thousand Oaks, Calif.: Sage.
- [Martin, J.](#), 2004, The intercultural performance handbook, London, New York: Rutledge Sussex Academic Press.
- Ruben, B. D., 1976, Assessing communication competency for intercultural adaptation. Group & Organization Studies.
- Samovar, L. A., Porter R. E., 2003, Intercultural communication: a reader – 10th ed., Belmont, Calif.: Wadsworth/Thomson Learning.
- Spitzberg, B. H., Cupach, W. R., 1984, Interpersonal communication competence, Beverly Hills, CA: Sage.
- Spitzberg, B. H., 1989, Issues in the development of a theory of interpersonal competence in the intercultural context. *International Journal of Intercultural Relations*, Nr. 13.
- Spitzberg, B. H., 2000, A model of intercultural communication competence. In Samovar,L., Porter, R., (Eds.) *Intercultural communication A reader* (2nd ed., pp. 7-24). Belmont, CA: Wadsworth Publishing.
- Wiseman, R. L., Hammer, M., Nishida, N., 1989, Predictors of intercultural communication competence. *International Journal of Intercultural Relations*, Nr. 13.