

**PSYCHOLOGICAL PERSPECTIVES OF INTERCULTURAL
COMMUNICATION**
PERSPECTIVE PSIHOLOGICE ALE COMUNICĂRII INTERCULTURALE

UDC: 316.72:316.776

DOI: <https://doi.org/10.53486/micg2025.04>

GALINA ȚURCAN , dr., conf. univ.,

ASEM, Republica Moldova,

mun. Chișinău, strada Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni 61

e-mail: galina.turcan@yahoo.com

ORCID ID: 0000-0002-7360-2761

CEZARA ABRAMIHIN , dr., conf. univ.,

ASEM, Republica Moldova,

mun. Chișinău, strada Mitropolit G. Bănulescu-Bodoni 61

e-mail: abramihin.cezara@ase.md

ORCID ID: 0000-0001-9657-2481

Abstract: *This paper investigates the psychological aspects of intercultural communication, aiming to identify the obstacles and difficulties faced by intercultural communication, and to propose solutions to overcome them. Intercultural communication is a complex phenomenon and, accordingly, has several psychological aspects: perceptual, emotional, cognitive and motivational. All these aspects are interconnected and can both facilitate intercultural communication processes and generate communication barriers and situations of misunderstanding. The study identifies ethnocentrism, stereotyping, and prejudice as the primary impediments to effective intercultural dialogue. While each of these barriers presents distinct characteristics, they share the common effect of hindering meaningful communication across cultures. To foster successful intercultural interactions, it is essential to approach other cultures with respect and openness. Furthermore, individuals must cultivate intercultural competencies, including language proficiency and an informed understanding of the values and norms of their interlocutors. Intercultural education is a recognized method for combating ethnocentrism, stereotyping, and prejudice. It aims to foster positive changes in attitudes and behaviors towards cultural diversity by enhancing understanding and appreciation of different cultures. The research draws on a wide range of scholarly literature in the field of intercultural communication and employs methods such as analysis, synthesis, comparison, induction, and deduction. This methodological framework underscores both the complexity and the interdisciplinary nature of the subject under investigation.*

Keywords: *communication, monocultural communication, intercultural communication, culture, psychological aspects of intercultural communication, barriers of intercultural communication, competences of intercultural communication.*

Clasificarea JEL: M14, Z13

INTRODUCERE

În contextul globalizării accelerate, capacitatea de a depăși granițele culturale și lingvistice devine esențială pentru succesul în cele mai diverse domenii precum economia, politica sau cultura. Comunicarea interculturală, adesea inevitabilă în lumea actuală, a devenit o componentă constantă a vieții cotidiene, favorizată de accesul facil la transport, de dezvoltarea mass-mediei globale și de expansiunea Internetului. Astfel, interacțiunile între persoane aparținând unor culturi diferite se

regăsesc în cele mai diverse situații: de la comentarii în mediul online și turism, până la negocieri dintre oamenii de afaceri din societăți diferite sau dialoguri politice internaționale.

Lucrarea de față își propune o analiză a comunicării interculturale, cu accent pe dimensiunile sale psihologice. Obiectivul central al acestei cercetări îl constituie înțelegerea esenței comunicării între culturi, investigarea aspectelor sale psihologice, a obstacolelor și barierelor cu care aceasta se confruntă, precum și identificarea unor soluții pentru a depăși dificultățile întâmpinate în cadrul comunicării interculturale.

Demersul teoretic se bazează pe literatura de specialitate în domeniul comunicării interculturale și utilizează o metodologie complexă, care reflectă caracterul interdisciplinar al subiectului: analiza, sinteza, comparația, inducția și deducția. Aceste metode contribuie la explorarea profundă a aspectelor psihologice implicate în comunicarea dintre indivizi aparținând unor sisteme culturale distincte.

CONȚINUTUL DE BAZĂ

Procese active de globalizare economică și integrare culturală au dus la o creștere a intensității contactelor internaționale și, implicit, a comunicării interculturale. Aceasta din urmă este un proces complex, influențat de multiple aspecte, inclusiv psihologice, în care indivizii interacționează cu reprezentanți ai altor culturi, adesea semnificativ diferite. Diferențele de limbă, norme de comportament social, valori și obiceiuri fac adesea această comunicare dificilă, iar uneori chiar imposibilă.

Atât comunicarea interculturală, cât și aspectele sale psihologice au constituit, în ultimele decenii, obiectul de studiu al mai multor științe, cum ar fi psihologia, sociologia, antropologia și științele comunicării. Analiza literaturii de specialitate relevă faptul că perspectiva psihologică aduce o contribuție esențială în înțelegerea mecanismelor comunicării între persoane aparținând unor culturi diferite.

Noțiunea de comunicare interculturală a fost introdusă pentru prima dată de E. T. Hall în lucrarea sa, fundamentală pentru domeniu, "The Silent Language" (1959). El opina că "cultura este comunicare și comunicarea este cultură", adăugând că "dificultățile majorității oamenilor unii cu alții pot fi atribuite distorsiunilor în comunicare". În aceeași lucrare, E.T. Hall a argumentat că "dificultățile în comunicarea interculturală sunt rareori percepute ca atare". Aceasta deoarece, atunci când oamenii nu se înțeleg reciproc, fiecare tinde să dea vina pe "acei străini", adică pe reprezentanții altei culturi.

În lucrarea „**Basic Concepts of Intercultural Communication**” (1998), **Milton J. Bennett** oferă un cadru psihologic clar pentru înțelegerea atitudinilor și reacțiilor în fața diferenței culturale, esențial pentru abordarea barierelor psihologice. El descrie **modelul dezvoltării sensibilității interculturale**, care descrie procesul de trecere de la etnocentrism la etnorelativism, un fapt care facilitează semnificativ comunicarea interculturală.

Un aport considerabil la relevarea esenței comunicării interculturale prin prisma aspectelor sale psihologice a fost adus de Gudykunst și Ting-Toomey, în lucrarea lor, „Culture and Interpersonal Communication” (1988), aceștia menționau că, pentru a înțelege comunicarea între culturi, este imperativ să analizăm influența variabilității culturale asupra proceselor psihologice ale indivizilor (cum ar fi percepția, cogniția și motivația), care, la rândul lor, le modelează comportamentele comunicative.

O lucrare importantă pentru psihologia culturală și, implicit, pentru comunicarea interculturală este „Culture and Systems of Thought: Holistic versus Analytic Cognition” (Nisbett *et al.*, 2001). În aceasta, se argumentează că cultura modelează profund nu doar conținutul gândirii, ci și procesele cognitive perceptive și decizionale. Așadar, diferențele culturale nu se manifestă doar la nivel comportamental sau lingvistic, ci dețin și o dimensiune cognitivă profundă, care influențează modul în care oamenii interpretează realitatea și interacționează.

Astfel, literatura de specialitate arată că perspectivele psihologice sunt esențiale pentru a înțelege comunicarea interculturală. Acestea ne ajută să vedem nu doar de ce apar dificultăți în comunicarea interculturală, ci și cum le putem depăși. Pentru aceasta, este necesară dezvoltarea empatiei, a competențelor interculturale și a flexibilității cognitive.

Comunicarea este un fenomen social complex și vast, dar și o valoare socială importantă. Oamenii comunică constant între ei, comunicarea fiind esențială în procesul activităților comune de muncă, pentru menținerea relațiilor interpersonale, precum și pentru recreere și creativitate. Fără comunicare, dezvoltarea intelectuală a individului și formarea personalității ar fi imposibile; de asemenea, ar fi imposibilă adaptarea confortabilă la viață și la mediul social.

Potrivit antropologului american E.T. Hall, prin comunicare este transmisă și asimilată experiența socială, se formează diversitatea individualităților umane și are loc socializarea individului. Mai mult, comunicarea constituie nucleul culturii și, chiar, al vieții însăși (Hall, 1990).

În opinia unor autori, există anumite limite pentru a considera comunicarea completă. Astfel, Samovar și Porter afirmă că comunicarea este completă doar atunci când comportamentul intenționat este observat de către receptorul vizat, iar acea persoană răspunde la comportament și este afectată de acesta (Samovar & Porter, 1991).

Comunicarea stă în firea oamenilor și oamenii nu pot să nu comunice; ea determină într-o anumită măsură, relația dintre interlocutori; iar interacțiunile în cadrul comunicării sunt fie complementare, fie simetrice. Aceste idei sunt susținute în lucrarea „Pragmatics of Human Communication. A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes”, publicată în 1967. În cadrul acesteia, autorii, Paul Watzlawick, Janet Helmick Beavin și Don Donald Jackson prezintă studiile, efectuate în cadrul Institutului de Cercetări Mentale din Palo Alto. În capitolul 2 al lucrării, autorii enumeră câteva axiome provizorii ale comunicării, printre care:

- Imposibilitatea de a nu comunica. Indiferent cât de mult ar încerca cineva, nu poți să nu comunici. Activitatea sau inactivitatea, cuvintele sau tăcerea au toate valoare de mesaj: ele îi influențează pe ceilalți, iar acești alții, la rândul lor, nu pot să nu răspundă acestor comunicări și, prin urmare, comunică ei înșiși (Watzlawick *et al.*, 2011). Comunicarea are loc nu doar atunci când este intenționată, conștientă sau reușită, adică atunci când există o înțelegere reciprocă. Ea se poate produce și atunci când este neintenționată sau nereușită.

- Orice comunicare implică și, prin urmare, definește relația. Acesta este un alt mod de a afirma că o comunicare nu doar transmite informații, ci, în același timp, impune un anumit comportament (Watzlawick *et al.*, 2011). În opinia autorilor, fiecare act de comunicare determină relația dintre interlocutori.

- Toate schimburile comunicative sunt fie simetrice, fie complementare, în funcție de faptul dacă se bazează pe egalitate sau pe diferență (Watzlawick *et al.*, 2011). Schimburile comunicative în care interlocutorii nu se află pe același nivel (precum în relațiile mamă/copil, angajat/angajator)

se numesc complementare. În contrast, schimburile în care interlocutorii se consideră a fi pe același nivel sunt simetrice, fiind cazul comunicărilor între egali (cum ar fi soț/soție, frați, prieteni).

Aceste axiome prezintă interes pentru studiul nostru, fiind valabile atât pentru comunicare în general, cât și pentru cea interculturală. În lumea contemporană, globalizată, reprezentanții diferitelor culturi nu pot să nu comunice între ei, indiferent dacă această comunicare este intenționată, reușită, dorită sau generată de anumite neînțelegeri. Comunicarea interculturală poate determina relațiile dintre participanți, iar schimburile comunicative pot fi considerate simetrice sau complementare, în funcție de poziționarea interlocutorilor. Este de dorit ca schimburile comunicative între reprezentanții diferitor culturi să fie preponderent simetrice, iar interlocutorii, ca reprezentanți ai unei culturi să nu subestimeze sau să denigreze o altă cultură și, implicit, pe reprezentanții acesteia.

Cultura este o dimensiune omniprezentă și deosebit de influentă a oricărui act de comunicare, având o natură atotcuprinzătoare. Ea reprezintă un set de norme, credințe, valori și practici care ne modelează conștiința și inconștiința și care, totodată, permite și favorizează comunicarea umană. De asemenea, cultura este dobândită, transmisă, conservată și reflectată prin comunicare.

Rolul culturii este esențial în modelarea modului în care gândim și percepem lumea și, implicit, a modului în care comunicăm. Cultura și comunicarea constituie un cuplu inseparabil, aflat într-o continuă interacțiune, iar fiecare dintre ele este produsă printr-o relație dinamică cu cealaltă. Pentru oameni, acestea apar simultan: niciuna dintre ele nu poate exista fără cealaltă (Gao, 2022).

Cultura influențează puternic modul în care ne construim relațiile individuale, abilitățile și, mai ales, comportamentele comunicative. Atunci când abilitățile și comportamentele dintre doi interlocutori nu au o bază comună – aceeași cultură de origine – eficacitatea comunicării este redusă sau, în orice caz, aceasta devine mai dificilă.

În funcție de faptul dacă interlocutorii (indivizi, grupuri, organizații) sunt reprezentanți ai aceleiași culturi, sau ai unor culturi diferite, se disting comunicarea monoculturală și comunicarea interculturală. Există o diferență considerabilă între aceste două tipuri de comunicare.

Comunicarea monoculturală se bazează pe similarități. Aceasta este comunicarea care are loc între persoanele ce împărtășesc aceleași norme și valori culturale, fapt ce sporește eficiența comunicării. Limbajul comun, modelele de comportament și valorile formează fundamentul, pe baza căruia oamenii din aceeași cultură fac schimb de semnificații între ei. Milton J. Bennett, renumit pentru studiile sale în domeniul comunicării interculturale, consideră că aceste similarități permit, în general, oamenilor să prezică reacțiile altora la anumite tipuri de mesaje și să considere de la sine înțelese anumite presupuneri comune de bază despre natura realității. În comunicarea monoculturală, diferența reprezintă potențialul de neînțelegere și fricțiune. Prin urmare, diferențele sociale de toate tipurile sunt descurajate (Bennett, 1998).

Comunicarea interculturală, însă, se deosebește semnificativ de cea monoculturală. Ea are loc atunci când oamenii din culturi sau etnii diferite încep să comunice (Pacikova, 2020). Comunicarea interculturală poate fi mai complexă, poate necesita mai mult timp și poate duce la neînțelegeri și conflicte dacă nu implică destulă înțelegere, respect și toleranță pentru cultura celuilalt interlocutor.

Comunicarea interculturală reprezintă comunicarea între oameni din culturi diferite, culturi care prezintă diferențe în ceea ce privește limba, modelele de comportament, normele, valorile și obiceiurile. Din cauza acestor diferențe, este dificil ca o persoană să se folosească pe sine ca

predicator al reacțiilor și răspunsurilor reprezentantului unei altei culturi. Mai degrabă, ar fi firesc să se aștepte ca răspunsurile și reacțiile să fie ușor diferite, sau complet diferite de ale sale.

Mai mult decât atât, remarcă M. J. Bennett, deoarece culturile întruchipează o astfel de varietate în modelele de percepție și comportament, abordările comunicării în situații interculturale protejează împotriva presupunerilor nepotrivite de similaritate și încurajează luarea în considerare a diferenței. Cu alte cuvinte, abordarea comunicării interculturale este bazată pe diferență (Bennett, 1998).

În majoritatea cazurilor, comunicarea interculturală are loc atunci când un membru al unei culturi trimite un mesaj spre a fi recepționat de către un membru al altei culturi. În opinia lui Y., Gao, comunicarea interculturală se produce între persoane ale căror percepții culturale și sisteme de simboluri sunt diferite, fapt ce transformă evenimentul comunicării (Gao, 2022).

Comunicarea interculturală este o parte integrantă a vieții unei persoane care trăiește în era globalizării. Ea se desfășoară în relațiile interstatale, în business, în știință și la nivelul comunicării interpersonale. În procesul comunicării interculturale, interlocutorii, reprezentanți ai unor culturi diferite, încearcă să-și păstreze identitatea culturală, dar și să se implice în cultura celuilalt, pentru a o înțelege.

Comunicarea între reprezentanții unor culturi diferite nu este de fel ușoară și reprezintă o provocare. M. W. Lustig și J. Koester susțin aceste idei în lucrarea lor „Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures” (2009). În opinia lor, nu există rețete sau răspunsuri simple care să poată garanta o comunicare interpersonală competentă între oameni din culturi diferite.

Importanța menținerii identității culturale creează adesea un val ascendent de emoții care pot promova frica și distrage atenția, încurajând în același timp autonomia și independența culturală. M. W. Lustig și J. Koester atenționează că acest val emoțional, ale cărui elemente benefice sporesc sentimentul de mândrie al oamenilor poate fi, de asemenea, o forță furioasă și nestăvilită de distrugere (Lusting, Koester, 2009).

Totuși, autorii menționează că comunicarea dintre reprezentanții unor culturi diverse are laturile sale pozitive. Ei opinează că bucuriile și beneficiile îmbrățișării unei lumi interculturale sunt numeroase. Pe măsură ce lumea se transformă într-un loc în care granițele culturale încetează să mai fie bariere impenetrabile, diferențele dintre oameni devin motive de sărbătoare și împărtășire, mai degrabă decât de frică și de rănire (Lusting, Koester, 2009).

În lumea contemporană globalizată, comunicarea interculturală este inevitabilă pentru tot mai multe persoane. Mai mult, există indivizi care își doresc această comunicare din diverse motive, cum ar fi interesul pragmatic sau cel cognitiv. Cu toate acestea, unii cercetători, precum M. J. Bennett, remarcă tendința oamenilor de a evita prin orice metode comunicarea cu cei diferiți de ei. De exemplu, Bennett afirmă că fugim în suburbii sau în spatele zidurilor pentru a evita diferențele culturale, iar dacă suntem forțați să le confruntăm, aceasta deseori provoacă neînțelegeri sau chiar conflicte (Bennett, 1998).

Comunicarea în sine este un proces mult mai complex decât simplul schimb de informații. Ea constituie, în primul rând, un proces de interacțiune socială între oameni, influențat de diverși factori socio-psihologici. Iar dacă participanții la comunicare sunt reprezentanți ai unor culturi și etnii diferite, atunci interacțiunea lor începe să fie determinată de mult mai mulți factori decât în cazul comunicării în cadrul unei singure culturi. Din această perspectivă, este importantă identificarea și studierea diverselor aspecte ale comunicării interculturale, inclusiv, a celor psihologice.

Gradul de influență al culturii asupra comunicării interculturale depinde de similaritatea sau divergența culturilor implicate. Dacă este vorba de prezența unor experiențe similare, a unor valori, idei și norme comune sau foarte asemănătoare, atunci acest lucru facilitează, cu siguranță, ajustarea cadrului de referință a unui interlocutor la cel al altuia. Cu cât însă cadrele de referință diferă mai mult, cu atât sunt mai mari ajustările necesare pentru ca mesajul să fie înțeles de interlocutor, iar comunicarea interculturală să fie una reușită.

În cadrul comunicării interculturale, oamenii sunt influențați de factori psihologici, fie că conștientizează sau nu această influență. Aspectele psihologice ale comunicării interculturale țin, în primul rând, de psihologia comunicării, de reflectarea culturii asupra psihicului și a tuturor proceselor mentale în curs de desfășurare precum și de modul în care aceasta influențează comportamentul oamenilor în procesul de comunicare interculturală.

O parte dintre aspectele psihologice ale comunicării interculturale se află în vizorul psihologiei sociale ca domeniu de cunoaștere care studiază relațiile dintre diferite grupuri sociale. Studiul acestor probleme a condus la apariția psihologiei interculturale, ca un domeniu care studiază procesele mentale și comportamentul uman în cadrul diferitelor culturi și al interacțiunii interculturale.

Comunicarea interculturală implică diverse aspecte psihologice care influențează procesul și rezultatele sale. O analiză aprofundată a comunicării interculturale necesită luarea în considerare a diverselor categorii, cum ar fi percepția, reprezentarea, valorile, stereotipurile, emoțiile și altele. Toate acestea influențează modul de percepere și înțelegere a unei alte culturi, precum și propriul comportament, și, implicit, modul de comunicare.

Comunicarea interculturală întâmpină mai multe impedimente decât cea monoculturală. Unul dintre aceste impedimente îl reprezintă limba, mai exact, faptul că interlocutorii vorbesc, de obicei, limbi diferite. În cadrul comunicării interculturale aceștia comunică fie în una dintre aceste limbi, fie într-o a treia limbă, care nu este maternă pentru niciunul dintre ei. Astfel, interlocutorii pot să nu se înțeleagă bine unii pe alții.

Prezența translatorilor și utilizarea tehnologiilor moderne de traducere nu asigură întotdeauna rezultatul dorit, adică înțelegerea exactă. De exemplu, absența echivalențelor directe pentru cuvinte sau expresii, cunoscută sub numele de lacune lexicale, poate prezenta dificultăți substanțiale în comunicarea interculturală. Conotațiile cuvintelor, de asemenea, pot varia semnificativ de la o cultură la alta, afectând atât influența emoțională, cât și cea culturală.

Chiar și o bună cunoaștere a semnificațiilor cuvintelor nu poate asigura interpretarea corectă a unor aspecte precum tonul vocii, ritmul vorbirii, gesturile și expresiile faciale. De altfel, limba este puternic legată de contextul său cultural. Acest fapt influențează modul în care sunt construite și interpretate semnificațiile. De aceea, în unele cazuri, ceea ce se poate omite într-o cultură necesită clarificări adiționale și verbalizare în altă cultură.

Astfel, este evident că, din perspectivă lingvistică, o comunicare interculturală de succes necesită, pe lângă competențe apreciabile într-o limbă străină și capacitatea de a interpreta în mod adecvat comportamentul comunicativ al unui reprezentant al altei culturi. Este binevenită, de asemenea, și disponibilitatea participanților la comunicare de a percepe o altă formă de comportament comunicativ, înțelegând diferențele și variațiile acesteia de la o cultură la alta.

Pe lângă factorii de natură lingvistică, un alt impediment în calea comunicării interculturale este faptul că, uneori, părțile comunicante încearcă să își folosească experiența de viață ca bază pentru comunicare. Totuși, acest lucru se poate dovedi complet inacceptabil sau inefficient în

contactul intercultural. În plus, în comunicarea interculturală este imposibil să ne așteptăm la prezența acelorași reguli de comportament care sunt acceptate în propria cultură.

Diferențele culturale, în general, pot reprezenta, de asemenea, un impediment în cadrul comunicării interculturale. Astfel, multe probleme apar din cauza că nu există întotdeauna capacitatea de a citi corect reprezentările, aspect generat de diferențele dintre codurilor culturale.

În opinia lui E. T. Hall, multe neînțelegeri în cadrul comunicării interculturale au fost cauzate de faptul că părțile comunicante nu erau conștiente că fiecare locuiește într-o lume perceptivă diferită. Mai mult, fiecare parte interpreta cuvintele rostite de cealaltă într-un context care includea atât comportamentul, cât și ambianța, rezultatul fiind că întărirea pozitivă a inițiativelor prietenoase era adesea aleatorie sau chiar absentă (Hall, 1990).

Comunicarea interculturală este un fenomen complex și, respectiv, are mai multe fațete: lingvistice, culturale, psihologice. Principalele aspecte psihologice ale comunicării interculturale sunt cele perceptive, emoționale, cognitive și motivaționale. Toate aceste aspecte sunt interconectate și pot atât să faciliteze procesele de comunicare interculturală, cât și să genereze situații de neînțelegere și bariere de comunicare.

Aspectele perceptive sunt asociate cu mecanismele percepției culturale. În cadrul comunicării interculturale, un mesaj produs de un reprezentant al unei anumite culturi trebuie recepționat, interpretat și înțeles de către celălalt interlocutor, care aparține unei culturi diferite. Fiecare cultură include o viziune proprie asupra lumii, o modalitate specifică de a interpreta fenomenele și evenimentele.

Ceea ce este semnificativ într-o cultură poate fi nesemnificativ în alta. Percepția în procesul de comunicare interculturală este determinată de idei și teorii inerente individului, care includ viziunea asupra lumii și mentalitatea. Aceste idei și teorii constituie fundamentul pentru crearea de reprezentări despre alte persoane, în special despre reprezentanții unei alte culturi.

Sociologul și politologul american W. Lippmann afirmă că ne imaginăm majoritatea lucrurilor înainte de a le experimenta. Aceste preconcepții, dacă educația nu ne-a făcut conștienți în mod acut, guvernează profund întregul proces de percepție (Lippmann, 1998). Problema, în general, nu constă doar în nepotrivirea codurilor culturale. Poate exista și nepotrivirea imaginilor despre lume, a modalităților de a trata persoanele, de a discuta sau negocia. Chiar și în procesul comunicării monoculturale se întâlnesc situații de nepotrivire parțială a codurilor culturale. Cu atât mai mult, acest lucru este valabil pentru comunicarea interculturală.

Aspectele emoționale țin de sfera emoțională, de dispoziția interlocutorilor, de acceptarea și exprimarea emoțiilor și de atenția la sentimentele celorlalți. Astfel procesul comunicării interculturale poate fi influențat negativ de anxietate, un fenomen psihologic ce apare în urma convingerilor unui participant la comunicare că nu este adecvat unui context cultural străin. Fundamentele acestor convingeri pot fi abilitățile lingvistice insuficiente și înțelegerea vagă a unui mod de viață și a unei mentalități străine, puțin cunoscute.

O atitudine pozitivă și o dispoziție optimistă sunt benefice pentru comunicarea interculturală. Este important ca fiecare schimb intercultural să fie privit într-o lumină constructivă. De asemenea, benefică pentru comunicarea interculturală este și empatia, care reprezintă o capacitate emoțională de a recunoaște și înțelege sentimentele sau starea emoțională a altor persoane. Prin intermediul empatiei, se reușește generarea unui comportament adecvat în contexte alternative. Comunicarea interculturală reușită presupune empatia față de ceilalți, încercarea de a le înțelege experiențele și trăirile.

Aspectele cognitive ale comunicării interculturale includ flexibilitatea gândirii, absența mentalității stereotipe, preocuparea pentru așteptările celorlalți, înțelegerea și procesarea informațiilor legate de diferite culturi. Aceasta presupune cunoașterea normelor culturale, a valorilor, a credințelor și a modurilor de gândire, alături de capacitatea de a se adapta la aceste diferențe în procesul de comunicare.

Există diferențe între stilurile de gândire în cadrul diverselor culturi. Acest lucru este menționat în lucrarea „Culture and systems of thought: Holistic versus analytic cognition” (Nisbett *et al.*, 2001), în care a fost evidențiată distincția esențială între stilul de gândire holistic, propriu culturilor est-asiatice și cel analitic, specific pentru culturile occidentale. Aceste diferențe cognitive influențează modul în care oamenii observă, percep, apreciază lucrurile, evenimentele și fenomenele. Astfel, ceea va fi considerat drept o informație justă sau o concluzie logică pentru reprezentanții unei culturi, poate să nu fie considerat ca atare de reprezentanții altei culturi.

Aspectele motivaționale ale comunicării vizează dorința și disponibilitatea de a comunica. În context intercultural, aceasta se referă specific la dorința de a interacționa cu reprezentanții altor culturi. R. L. Wiseman definește motivația comunicării interculturale ca fiind un set de sentimente, intenții, nevoi și impulsuri asociate cu anticiparea sau implicarea efectivă în comunicarea interculturală (Wiseman, 2002). Printre altele, această motivație include dorința de a depăși barierele, de a depune efort pentru a-l înțelege pe celălalt și de a aloca suficient timp, atenție, efort și răbdare comunicării interculturale.

Motivația are o natură complexă și multidimensională. Ea reprezintă un set de stări interne ce modelează comportamentul în cadrul comunicării interculturale. Dacă interlocutorii sunt motivați să comunice, ei vor căuta soluții pentru a asigura succesul interacțiunii interculturale, transformând diferențele din obstacole în oportunități. Astfel, un lucru este cert: dacă interlocutorii sunt puternic interesați de reușita procesului de comunicare interculturală, atunci ei vor depune toate eforturile pentru a asigura acest lucru.

Cele mai generale aspecte psihologice ale comunicării interculturale se referă la problemele de neînțelegere și la barierele de comunicare ce influențează comportamentul oamenilor în acest proces. Comunicarea interculturală se confruntă cu anumite bariere specifice. În cazul său, este vorba despre bariere interculturale. Există numeroase clasificări ale acestora în comunicarea interculturală, bazate pe diverse principii, probabil din cauza lipsei unei interpretări unice a barierei interculturale ca fenomen în acest domeniu.

În opinia cercetătorilor A. Pîrlog și D. Rusu, barierele interculturale reprezintă diverse obstacole, blocaje, perturbări, disfuncții care reduc, într-o măsură mai mare sau mai mică, eficacitatea competențelor interculturale, în special a celor de comunicare. Cu alte cuvinte, orice element care poate obstrucționa buna desfășurare a comunicării, diminuând gradul de fidelitate, acuratețe, eficiență și eficacitate al transferului mesajului, reprezintă o barieră sau un impediment în procesul de comunicare interculturală (Rusu & Pîrlog, 2022).

Natura majorității barierelor comunicării interculturale este de ordin integrativ. Ele pot avea concomitent aspecte sociale, culturale și psihologice. Unele bariere interculturale pot fi de natură pur psihologică, manifestându-se ca reacții psihologice la manifestările altor culturi.

Aceste reacții pot să apară în raport cu un mod neobișnuit de comportament, cu încălcarea distanței obișnuite de comunicare sau cu o îmbrăcăminte considerată nepotrivită. Toate acestea pot provoca emoții negative față de interlocutor și față de întreaga cultură pe care o reprezintă.

Printre principalele bariere care influențează negativ comunicarea interculturală se numără etnocentrismul, stereotipizarea și prejudecățile. Fiecare dintre aceste bariere are trăsăturile sale specifice, dar ceea ce le unește este faptul că ele fac comunicarea interculturală mai dificilă.

Din perspectivă etnocentrică, oamenii sunt obișnuiți să creadă că toate regulile și experiențele din propria cultură sunt adecvate și corecte. Ei consideră de la sine înțeles că propriile comportamente și gânduri reprezintă un model, sau chiar un ideal. Respectiv, diferitele comportamente și idei din alte culturi sunt considerate inadecvate și chiar greșite.

Etnocentrismul este un fenomen destul de răspândit. El se fundamentează pe convingerea superiorității a priori a unei culturi sau a unui grup etnic (de obicei, a propriului grup) față de altele. Mecanismul etnocentric al percepției interculturale este caracterizat de tendința de a evalua oamenii și fenomenele lumii înconjurătoare prin prisma superiorității normelor și tradițiilor proprii culturi. Etnocentrismul este, de asemenea, caracterizat de o atitudine de neîncredere sau prejudecată față de cei din altă cultură.

Pentru Y. Gao, etnocentrismul apare atunci când oamenii consideră că națiunea lor este centrul lumii. În funcție de gradul de etnocentrism, el împarte distanța de comunicare în: distanță de indiferență (nivel scăzut); distanță de evitare (nivel moderat); distanță de denigrare (nivel ridicat) (Gao, 2022).

Cu toate că etnocentrismul poate fi o piedică pentru comunicarea interculturală eficientă, în cazuri aparte el poate avea unele consecințe pozitive. Anume faptul că etnocentrismul este o expresie a unei reacții defensive a unei persoane aflate în contact cu o persoană dintr-o altă cultură poate preveni posibilele încălcări ale obiceiurilor, normelor și fundamentelor existente în cultura sa și, implicit, poate duce la conservarea propriei identități culturale. Acest lucru poate avea loc însă doar în cazul etnocentrismului „binevoitor”, care nu denigrează valorile altei culturi.

Comunicarea interculturală eficientă necesită ca interlocutorii să aibă o abordare etnorelativistă, nu etnocentristă. Pentru aceasta, participanții la comunicare trebuie să treacă de la nrecunoașterea diferențelor culturale, considerând propria cultură ca fiind centrală în lume, la dorința de a cunoaște diferențele culturale și la acceptarea altor culturi ca egale. Orientarea către etnorelativism a participanților la comunicarea interculturală presupune că indivizii încep să perceapă diferențele culturale.

Etnocentrismul se bazează pe stereotipuri, care sunt idei simplificate, distorsionate și, de regulă, negative despre o altă cultură și despre reprezentanții acesteia. Deosebit de nefaste pentru comunicarea interculturală sunt stereotipurile etnice – idei relativ stabile despre diverse tipuri de calități inerente reprezentanților diferitelor culturi.

Astfel, o altă barieră în calea comunicării interculturale este stereotipizarea. Latura psihologică a stereotipurilor constă, de asemenea, în faptul că acestea se formează în procesul activității cognitive a unui subiect individual sau colectiv și al comunicării.

Filosoful american L. Blum definea stereotipurile ca fiind generalizări false sau înșelătoare despre grupuri, percepute într-un mod care le face, în mare măsură, deși nu în întregime, imune la contraargumentare (Blum, 2004). Stereotipul este o idee fixă, simplificată și adesea inexactă despre persoane, grupuri, culturi etc. Acestea constituie convingeri generalizate despre grupuri de oameni și pot genera presupuneri nedrepte și judecăți părtinitoare.

Chiar dacă stereotipurile influențează negativ comunicarea interculturală, ele au și o fațetă pozitivă. Astfel, W. Lippmann consideră că sistemul de stereotipuri poate fi nucleul tradițiilor

noastre personale și apărarea poziției noastre în societate (Lippmann, 1998). Această afirmație sugerează că stereotipurile pot avea un anumit rol în modelarea identităților individuale și a statutului social.

Stereotipurile afectează semnificativ comunicarea. Ele creează așteptări despre cum se vor comporta ceilalți. Aceste așteptări influențează, în cele din urmă, modul în care interpretăm stimulii primiți și predicțiile făcute despre comportamentul celorlalți. În comunicarea interculturală, atribuim întotdeauna valori și un concept de sine interacțiunii cu alte persoane, fie conștient, fie nu.

O barieră semnificativă în calea comunicării interculturale o reprezintă prejudecățile. Acestea sunt judecăți sau opinii formate în prealabil, fără un fundament real sau fără o analiză critică. Deseori, prejudecățile sunt rezistente chiar și în fața dovezilor contrare și presupun o atitudine părtinitoare și intolerantă față de ceilalți.

În contextul intercultural, prejudecățile afectează modul în care indivizii percep și interacționează cu persoanele din alte culturi și duc adesea la ostilitate, care include sentimente, credințe și tendințe de ordin negativ sau acte discriminatorii ce apar împotriva grupurilor sau indivizilor. De asemenea, prejudecățile pot conduce la interpretări eronate ale comportamentelor și la lipsa de empatie.

La nivel psihologic, persoanele implicate în comunicarea interculturală se pot confrunta cu provocări legate de gestionarea stresului, adaptare și construirea unor relații semnificative. Iar dacă interlocutorul manifestă viziuni etnocentrice, avansează idei stereotipice și are prejudecăți, atunci celălalt participant la comunicarea interculturală poate resimți anxietate și sentimente de neputință și izolare.

Neînțelegerile în cadrul procesului de comunicare pot avea mai multe consecințe negative. Despre aceasta avertizează E. T. Hall în lucrarea sa „The Hidden Dimension” (1990). El afirmă că, în sfera internațională-interculturală a vieții umane, multe dificultăți pot fi atribuite incapacității de a citi corect indiciile. În astfel de cazuri, până când oamenii descoperă ce se întâmplă, sunt atât de profund implicați încât nu mai pot da înapoi (Hall, 1990). Și tocmai acest „nu mai pot da înapoi” poate provoca conflicte, confruntări și chiar războaie.

Însă, dacă interlocutorii se „apropie” de comunicarea interculturală cu bunăvoință, cu respect pentru cultura celuilalt, fără stereotipuri și cu un grad înalt de motivație, atunci comunicarea are șanse mari să fie una reușită. H. Nobuyuki afirmă că ceea ce este important în comunicarea interculturală este capacitatea și dorința cuiva de a înțelege ce are de spus celălalt, nu dispoziția de a-și impune propriile valori și norme asupra acestuia. De fapt, cu un anumit grad de conștientizare interculturală, se așteaptă ca o persoană să fie capabilă să-l înțeleagă pe celălalt chiar dacă stilurile de comunicare ale celor două persoane sunt diferite (Nobuyuki, 2014).

Respectul și interesul pentru alte culturi sunt benefice pentru o mai bună înțelegere și conștientizare a propriei culturi. Edward T. Hall, în lucrarea „The Silent Language” (1959), subliniază beneficiile semnificative ale respectului și interesului față de alte culturi pentru dezvoltarea individuală. Conform lui Hall, una dintre cele mai eficiente modalități de a învăța despre tine însuși este să iei în serios culturile altora. Aceasta te obligă să acorzi atenție acelor detalii ale vieții care te diferențiază de ei.

Când examinăm cu atenție obiceiurile, valorile și normele altor culturi, ajungem să înțelegem mai bine cum funcționează propria noastră cultură și să observăm aspecte pe care nu le remarcăm înainte. Diferențele pe care le vedem ne ajută să reflectăm mai mult asupra noastră și să înțelegem

mai bine propria identitate culturală. Astfel, comunicarea interculturală devine un mod eficient de a ne autoexamina și descoperi.

Comunicarea interculturală poate fi eficientizată prin implementarea anumitor strategii. Un set de astfel de abordări este propus de S. Zhu, care subliniază importanța următoarelor strategii:

A. O învățare mai aprofundată a culturii țintă.

O înțelegere mai detaliată a culturii țintă este esențială pentru a facilita comunicarea interculturală și a depăși barierele inerente. Aceasta presupune o explorare sistematică a normelor, valorilor, tradițiilor și obiceiurilor specifice.

B. Cultivarea empatiei.

Dezvoltarea empatiei permite indivizilor să se elibereze de propriile constrângeri culturale și să manifeste respect și înțelegere față de alte obiceiuri culturale.

C. Dezvoltarea gândirii independente.

Cultivarea gândirii independente este crucială pentru o înțelegere aprofundată a unei noi culturi. Aceasta implică capacitatea de a analiza, judeca și formula concluzii bazate pe raționament propriu, evitând influența zvonurilor sau a percepțiilor superficiale. Dezvoltarea acestei capacități este, de asemenea, vitală pentru prevenirea stereotipurilor și a prejudecăților.

D. O practică extinsă a interacțiunii interculturale.

Prin angajarea activă în dialog și colaborare cu persoane din diverse medii culturale, indivizii își sporesc deschiderea și își creează oportunități de a se familiariza mai profund cu o nouă cultură (Zhu, 2020).

În vederea depășirii atitudinii etnocentrice, a stereotipurilor și a prejudecăților, un demers esențial îl reprezintă educația interculturală. Aceasta are potențialul de a genera schimbări pozitive profunde la nivelul atitudinilor și comportamentelor față de diversitate, contribuind la dezvoltarea unor atitudini, cunoștințe și abilități necesare pentru înțelegerea esenței culturilor diferite. Prin urmare, educația interculturală facilitează un comportament empatic și tolerant în contexte interculturale, contribuind, în mod direct, la formarea competențelor comunicative interculturale.

În lumea contemporană, globalizată, tot mai multe persoane au nevoie să dezvolte competențe de comunicare interculturală. Competențele comunicative interculturale reprezintă formarea sensibilității interculturale într-un comportament care coordonează sensul în contexte culturale diferite, foarte apropiat de modul în care se coordonează în propria cultură. Ele reprezintă capacitatea de a înțelege și consolida diferitele identități culturale implicate într-o situație particulară. O persoană are nevoie de competențe interculturale și pentru a elimina barierele în comunicare, fapt ce duce la dezvoltarea sensibilității interculturale. Astfel de calități se pot dezvolta și spontan, în timpul interacțiunii interculturale, dar este posibil să nu existe niciun rezultat.

Persoanele care posedă competențe interculturale manifestă o atitudine pozitivă față de alte culturi și își evaluează critic propria cultură în raport cu acestea. Ele depun eforturi pentru a înțelege tradițiile, normele și valorile reprezentanților culturilor diferite de a lor. Toate aceste aspecte le facilitează comunicarea, asigurând astfel o comunicare interculturală eficientă.

CONCLUZII

Comunicarea reprezintă o valoare fundamentală în cadrul societății umane. Prin facilitarea transmiterii de informații, aceasta susține procesele de funcționare socială, precum și continuitatea culturii și a civilizației.

De-a lungul istoriei, comunicarea a fost predominant monoculturală. Totuși, odată cu evoluția umanității și, în special, cu apariția fenomenului globalizării, comunicarea interculturală a cunoscut o expansiune semnificativă. Capacitatea de a comunica eficient dincolo de granițele culturale devine, astfel, esențială pentru succesul cooperării și pentru edificarea unor relații constructive între comunitățile multietnice și la nivel internațional.

Comunicarea interculturală implică multiple dimensiuni psihologice, incluzând aspecte perceptive, emoționale, cognitive și motivaționale. Aceste fațete pot atât facilita, cât și îngreuna procesele de comunicare în contexte interculturale.

Comunicarea interculturală se confruntă, de asemenea, cu o serie de obstacole, dintre care cele mai notabile sunt barierele interculturale. Printre impedimentele principale care influențează negativ eficiența comunicării interculturale se numără etnocentrismul, stereotipizarea și prejudecățile. Depășirea acestor bariere este crucială pentru asigurarea unei comunicări interculturale eficiente și constructive.

Pentru asigurarea unei comunicări interculturale eficiente, este imperativ ca o cultură diferită să fie întotdeauna privită cu respect. De asemenea, indivizii trebuie să-și dezvolte competențele de comunicare interculturală, care facilitează interacțiunea și înglobează multiple aspecte, precum abilitățile lingvistice și cunoașterea valorilor și normelor culturii interlocutorului.

Referințe bibliografice:

1. Bennett, M.J., 1998. Intercultural Communication: A Current Perspective. In: M.J. Bennett (ed.) *Basic Concepts of Intercultural Communication Selected Readings*. Yarmouth, ME: INTERCULTURAL PRESS, INC., pp. 1-34.
2. Blum, L., 2004. Stereotypes and Stereotyping: A Moral Analysis. *Lawrence Blum Philosophical Papers*, 33(3), pp. 251-289.
3. Gao, Y., 2022. Psychological Factors in Intercultural Communication and its Influence on Foreign Language Teaching. *International Journal of Educational Curriculum Management and Research*, 3(3), pp. 33-40. Available at: <http://scholarpress.com/uploads/papers/ULZeh0DMDszZrE12jNhv9Lmpn2KlfJctq1LLPi7.pdf> (Accessed: 5 March 2025).
4. Gudykunst, W.B. and Ting-Toomey, S., 1988. *Culture and Interpersonal Communication*. Newbury Park, CA: Sage Publications.
5. Hall, E.T., 1990. *The Hidden Dimension*. New York: DOUBLEDAY.
6. Hall, E.T., 1959. *The Silent Language*. New York: DOUBLEDAY.
7. Lippmann, W., 1998. *Public Opinion*. With new introduction by Michael Curtis. New Brunswick (U.S.A.) and London (U.K.): Transaction Publishers.
8. Lustig, M.W. and Koester, J., 2009. *Intercultural competence: Interpersonal communication across cultures*. 6th edn. Boston, MA: Pearson.
9. Nisbett, R. E., Peng, K., Choi, I. and Norenzayan, A., 2001. Culture and systems of thought: Holistic versus analytic cognition. *Psychological Review*, 108(2), pp. 291-310.
10. Nobuyuki, H., 2014. English across Cultures and Intercultural Literacy. In: X. Dai and G.-M. Chen (eds) *Intercultural Communication Competence: Conceptualization and its Development in Cultural Contexts and Interactions*. Newcastle upon Tyne: Cambridge Scholars Publishing, pp. 199-223.
11. Panocová, R., 2020. *Theories of Intercultural Communication*. Košice: Pavol Jozef Šafárik University in Košice. Available at: <https://unibook.upjs.sk/img/cms/2020/ff/theories-of-intercultural-communication.pdf> (Accessed: 26 February 2025).

12. Rusu, D. and Pîrlog, A., 2022. Barriers in Intercultural Communication and Ways to Overcome. *Competitiveness and Innovation in the Knowledge Economy: 26th International Scientific Conference, September 23-24, 2022*. Chișinău: ASEM, pp. 157-161.
13. Samovar, L.A. and Porter, R.E., 1991. Basic Principles of Intercultural Communication. In: L.A. Samovar and R.E. Porter (eds) *Intercultural Communication: A Reader*. Belmont, CA: Wadsworth.
14. Watzlawick, P., Beavin, J.H. and Jackson, A.B.D., 2011. *Pragmatics of Human Communication: A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*. New York: W.W. Norton & Company. Available at: <https://comm163v.wordpress.com/wp-content/uploads/2013/01/bavelas.pdf> (Accessed: 3 March 2025).
15. Wiseman, R.L., 2002. Intercultural communication competence. In: W.B. Gudykunst and B. Mody (eds) *Handbook of international and intercultural communication*. 2nd edn. Thousand Oaks, CA: Sage, pp. 207–224.
16. Zhu, S., 2020. A Study on Affective Barriers in Intercultural Communication and Related Strategies. *Theory and Practice in Language Studies*, 10(12), pp. 1651-1655. Available at: <https://www.academypublication.com/issues2/tpls/vol10/12/20.pdf> (Accessed: 4 March 2025).