

în perioada marilor descoperiri geografice.

#### Bibliografie

- 1.J.F.Lyotard, *Fenomenologia*, trad.Horia Gănescu, Ed.Humanistas, București, 1997
- 2.Jose Ortega y Gasset, *Europa și ideea de națiune*, Ed.Humanitas, București, trad.Sorin Mărculescu, 2002
- 3.M.Merleau-Ponty, *Fenomenologia percepției*, Ed.Aion, Oradea, 1999  
Mircea Miclea, *La școala fenomenologiei*, Ed.Humanitas, București, 2008
- 4.Ed.Husserl, *Ideea de fenomenologie și alte scrieri filosofice*, trad.A.Boboc, Ed.Grinta, 2002
5. Ilie Bădescu, *Migrația internațională ca problemă socială. Studiu de caz: migrații pentru muncă din Italia*, variantă electronică

## Barierile în procesul comunicării verbale

**Vasile Guțu**

Doctor, conferențiar universitar  
Institutul de Stat de Relații Internaționale

Pentru a exclude capitularea în fața adversarului este nevoie de a cunoaște și aplica anumite reguli, cerințe în procesul de comunicare verbală, începând cu nivelul cotidian și terminând cu relațiile dintre actorii internaționali. Comunicarea are o importanță primordială mai ales în negocierile diplomatice. Negocierea este un proces de comunicare în ambele sensuri: de la argumentator la recipient și invers de la recipient spre argumentator. Ea (negocierea) are ca scop luarea unor decizii comune, reciproc avantajoase. Comunicarea verbală nu se face niciodată ușor fie chiar și între oamenii locutorii, care posedă un sistem de valori, viziuni, cunoștințe și experiență comune. De exemplu, cuplurile ce trăiesc mai multe decenii împreună mai au încă neînțelegeri permanente, comunicarea defectuoasă le complică viața și relațiile în familie. De aceea nu este surprinzător faptul că există o comunicare vicioasă între oamenii care nu se cunosc suficient de bine. Mai mult ei sînt ostili și suspicioși unii față de alții. Orice am spune trebuie să ne așteptăm, ca adversarii să înțeleagă de cele mai multe ori altceva, decît noi am avut în vedere.

Să evidențiem barierele principale ce există între argumentator și recipient în diferitele sale manifestări. În primul rînd, de exemplu, în negocierile

internaționale, diplomatice „negociatorii nu-și vorbesc unui altuia, sau cel puțin într-un fel în care să se facă înțeleși” [1,32].

În cazul acesta are loc încălcarea principiului expresivității. Acest principiu se referă la alegerea, selectarea cuvintelor și expresiilor utilizate în procesul comunicării verbale sau scrise. Deosebim două aspecte în manifestările sale. În primul rând, urmează foarte atent de ales cuvintele, ca ele maximal să corespundă gândului ce urmează a fi expus, iar acest lucru nu e deloc simplu și ușor. În dialogurile cele mai serioase putem auzi fraze de tipul „eu nu m-am exprimat corect”, „voi încerca să precizez gândul”, „voi reformula ideea încă o dată”.

Însă principiul „alege adecvat cuvintele” are și alt aspect. Ideea clar exprimată urmează să fie corect înțeleasă de interlocutor, auditoriu, public. Gândul ideal exprimat nu-și va găsi adresatul său dacă noi și ceilalți vom vorbi în limbi diferite. Cazul cu străinii exagerat pînă la absurd, este o situație în esență reală. Dacă unul cunoaște la perfecție numai româna, iar celălalt la perfecție numai engleza atunci comunicarea verbală nu va avea loc. Acest lucru cu regret se întîmplă și atunci cînd oratorul și recipientul vorbesc în aceeași limbă chiar. Și atunci una din părți nu-i mai acordă celeilalte nici un credit, abandonînd orice încercare de a mai comunica.

Dacă este vorba de negociatori atunci ei discută numai pentru a-și impresiona partea terță implicată. „În loc să încerce să-și conducă adversarii către o înțelegere reciproc avantajoasă, ei caută să se prindă pe picior greșit. În loc să se străduiască să-și îndrume partenerii de negocieri spre o direcție mai constructivă, ei încearcă să convingă auditoriul, să le țină partea. Comunicarea efectivă este imposibilă atunci cînd fiecare joacă pentru galeria proprie” [2,49].

A doua problemă în comunicare: chiar dacă ne adresăm adversarilor în mod direct și clar ei s-ar putea să nu se audă. De multe ori interlocutorii par să nu ne asculte destul de atent. E posibil că tot de atîtea ori, nici noi nu am fi capabili să repetăm ceea ce au spus ei. Deseori într-o negociere, dar nu numai putem fi atît de preocupați de ceea ce urmează să spunem de modul cum vom trata un aspect discutat mai înainte sau de felul în care vom selecta argumentele și vom formula următorul raționament, încît uităm să ascultăm ceea ce spun ceilalți în acest timp. S-ar putea totodată să-i ascultăm mai atent pe cei, interesele cărora le prezentăm, decît pe cei cu care negociem.

În ultimă instanță desigur, clienții sînt cei cărora trebuie să le raportăm pentru rezultatele negocierilor finalizate. Încercăm să-i mulțumim anume pe ei în primul rînd și e firesc că vrem să le acordăm o atenție sporită. Dar dacă nu auzim nimic sau prea puțin din ceea ce încearcă să ne spună partea adversă nu există nici o comunicare, sau vom avea o comunicare defectuoasă. Ceea ce nici într-un caz nu contribuie la obținerea unor rezultate de performanță în negocierile date.

Ascultarea proastă și nedorința de a pătrunde în esența celor spuse de partener duc la complicarea comunicării. Din contra ca să-l cîștigi pe celălalt

trebuie să-l faci să fie „binevoitor” față de ceea ce le vei spune. Nu există „vitamina verbală” mai puternică decât elogiul. D. Carnegie este de părere că forța convingerii și persuadării este conținută în cuvîntul însuși [3]. Ar fi foarte avantajos pentru ambii probabil să-l facem pe celălalt să se simtă important, iar dintr-o confruntare să lăsăm ca interlocutorul să iasă cu „fața curată”.

O a treia barieră în calea comunicării o reprezintă faptul că „afirmațiile cuiva pot căpăta o interpretare eronată”. Riscul unei interpretări defectuoase sau absolut eronate crește mai ales cînd părțile sau negociatorii, în cazul unor negocieri politice internaționale actuale, vorbesc în limbi diferite. E semnificativ în cauză acest exemplu pe care ni-l descrie Roger Fisher și William Ury în lucrarea lor „Succesul în negocieri”. În limba persană cuvîntul „compromis” nu are și înțelesul pozitiv din limba engleză: o soluție de mijloc pe care ambele părți o acceptă, ci are numai sensul negativ „virtutea ei a fost compromisă” sau „integritatea noastră a fost compromisă”. Tot astfel cuvîntul „mediator” în persană are sensul „băgăcios”, cineva care se amestecă fără să fie „invitat”. La începutul anului 1980 secretarul general ONU, Waldheim a vizitat Iranul pentru a rezolva problema ostilităților. Eforturile sale au fost îngreunate considerabil cînd posturile de radio și televiziune naționale au transmis în persană o remarcă pe care se zice că a făcut-o la sosirea în Teheran: „Am venit ca mediator și doresc să ajungem la un compromis”. La o oră de la emisiune, mașina era atacată cu pietre de iranienii furioși [4,33].

Pentru a depăși aceste bariere și a obține rezultatele scontate este necesar de luat în calcul întregul ansamblu de aspecte ale comunicării verbale și non-verbale „ansamblul de metode formează comunicarea generalizată” [5,13].

A comunica înseamnă a utiliza un ansamblu de metode numite „de comunicare”: înseamnă să vorbești, să-ți modulezi intonația, să te comporți într-un anumit fel, să adopți o mimică, gesturi și atitudini specifice, să alegi o atitudine, să pregătești acțiuni combinate, să elaborezi dispozitive fizice sau normative, să acționezi asupra elementelor mediului înconjurător... totul pentru a rezolva „cît mai bine cu putință, o problemă legată de un fapt din viață” [6,94]. Una din aceste fapte de care vorbește A. Mucchielli sînt negocierile internaționale, politice, economice, juridice etc.

Evidențierea barierelor în procesul comunicării ne vorbește despre maturitatea acestei științe. Cu noile teorii ale comunicărilor putem realiza aplicații concrete de concepere și realizare a acțiunilor de comunicare. Creatorii au astfel posibilitatea de a elabora metode concrete pentru a-și pune în practică acțiunile de influențare. „Comunicarea încetează astfel să mai fie o artă nedescifrată, rezervată unor inițiați ce posedă faimosul „dar al comunicării”. Ea devine ceea ce poate fi învățat sistematic. Astfel o acțiune de comunicare se dovedește a nu se baza doar pe intuiție, ci și pe cunoștințe științifice dobîndite sistematic” [7, 196].

Fără o comunicare generalizată inclusiv și comunicarea verbală, negocierile principale și metodele ei sînt astăzi de neconceput. Însușirea și materializarea lor în relațiile dintre actorii internaționali este o strategie „panaceu”.

### **Referințe bibliografice**

1. Roger Fischer, William Ury, Bruce Patton. Succesul în negocieri. Dacia. Cluj-Napoca. 1995.
2. Роджер Фишер и Уильям Юри. Путь к согласию. Наука. 1990.
3. Carnegie D. Comment se faire des amis. Hachete. Paris. 1990.
4. Roger Fischer, William Ury, Bruce Patton. Succesul în negocieri. Dacia. Cluj-Napoca. 1995.
5. Micchielli Alex. Les situations de communication. Eyrolles, Paris, 1991.
6. Mucchielli Alex. Les situations de communication. Eyrolles, Paris, 1991.
7. Mucchielli Alex. Arta de a influența. Polirom. București, 2002

### **Provocări ale societății contemporane: metamorfoze sau pseudometamorfoze socio-culturale**

**Dumitru DODUL,**

dr., conf., univ., Departamentul Filosofie și Antropologie,  
Universitatea de Stat din Moldova

Relațiile sociale actuale determinate de migrațiile în masă, mobilitatea sporită, caracteristici de bază ale contemporanității, au un impact devastator asupra condiției umane capabile să reacționeze la orice schimbare. Astfel, acei care migrează dintr-un mediu social în altul, ulterior pot provoca un dezechilibru în societatea gazdă. Însă, orice dezechilibru în cadrul unui sistem poate fi reversibil și poate avea capacitatea să restabilească echilibrul într-o nouă formă, temporar, sau în dependență de individ, societate și de circumstanțele create, poate condiționa și un nou model social.

O altă caracteristică a societății contemporane ține de existența a două procese care se dezvoltă în paralel. Pe de o parte, politicul și economicul - domenii viabile pentru societățile avansate tehnologic, care la sfârșitul secolului al XX-lea - perioadă de apogeu a democrației liberale - cunosc o dezvoltare progresivă și liniară, și de cealaltă parte, socialul, afectat de politic și economic, care în ultimul secol, a produs un impact considerabil asupra valorilor morale și spirituale. Degradarea capitalului social din acest spațiu pe parcursul ultimilor