

# ABILITĂȚI DE RELAȚIONARE ALE PEDAGOGULUI SOCIAL NECESARE PENTRU ASIGURAREA EFICIENȚĂ A SERVICIILOR EDUCAȚIONALE

*Elena DAVIDESCU, lector superior*

## **Summary**

*In this article, we intend to clear up the relating abilities of social pedagogue, which are on the basis of formation the relating competence with beneficiaries. According to specialty literature, relating competence represents a set of abilities that define interactional facility and capacity to maintain relations relatively equilibrated with a collocutor, and abilities can be defined as capacities to apply and use knowledge to accomplish tasks and to solve practical problems.*

## **Actualitatea problemei abordate**

Astăzi în Europa, *pedagogul* se bucură de o largă recunoaștere profesională, iar *pedagogia socială* nu privește doar domeniul strict teoretic al fundamentării științelor educației, ci are în vedere și o arie importantă a aplicabilității serviciilor sociale. Pedagogul social activează într-o piață a muncii foarte variată, de la sănătate la mediile educaționale, de la instituțiile publice la cele private. Activitatea pedagogului urmărește în general, sprijinirea tuturor copiilor în vederea dezvoltării lor generale [4, p. 26].

*Instituirea și dezvoltarea pedagogiei sociale ca știință și domeniu de formare profesională* apare ca răspuns la necesitățile sociale de servicii educaționale importante pentru dezvoltarea comunitară între alte servicii publice (sănătate, protecție socială). Pedagogia socială este considerată ca fiind domeniul educației orientat teoretic și praxiologic spre cercetarea mediului de viață și a situațiilor dificile ale oamenilor sau ale grupurilor sociale considerate izolate. Or, *pedagogia socială* se marchează în sistemul științelor socioumane prin statutul de știință pedagogică aplicativă situată la interferența dintre sociologie, psihologie socială, filosofie socială și economie, constituind garantul apropierii școlii de viața socială [8, p.16].

Sistemul de valori constituie o componentă-cheie a pedagogiei sociale, deoarece activitatea de pedagog social este, în esența sa, un *proces* de influențare și transmitere de valori. *Relația de ajutor* este o interacțiune la care ambele părți participă cu propria filosofie și ideologie și se influențează reciproc. Astfel încât, voluntar sau nu, conștient sau inconștient, valorile pedagogului social vor avea o anumită prevalență în cadrul relației cu beneficiarul. De aceea, pentru ca relația să fie una efectiv de ajutor, pedagogul social trebuie să demonstreze mai multe calități ca: *responsabilitate, siguranță, încredere în sine, competență, sinceritate, receptivitate, deschidere la nou, obiectivitate, empatie, credibilitate etc.*

La Propunerea de recomandare a *Consiliului privind Cadrul european al calificărilor pentru învățarea pe tot parcursul vieții* (Bruxelles, 10.6.2016 COM (2016)), definițiile care se aplică în contextul prezentei recomandări privind competențele dezvoltate în procesul de formare pentru o anumită calificare sunt determinate la nivel de *cunoștințe, abilități și responsabilitate/autonomie*, această triadă fiind aplicată domeniului educație prin recunoscuta triadă clasică stabilită de G. Văideanu: *cunoștințe – capacități – atitudini* [11, p. 124]:

- *cunoștințe*: rezultatul asimilării de informații prin învățare (cunoștințele reprezintă ansamblul de fapte, principii, teorii și practici legate de un anumit domeniu de muncă sau de studiu). În contextul Cadrului european al calificărilor, cunoștințele sunt descrise ca teoretice și/sau factice;

- *abilități*: capacitatea de a aplica și de a utiliza cunoștințe pentru a aduce la îndeplinire sarcini și pentru a rezolva probleme. În contextul Cadrului european al calificărilor, abilitățile sunt descrise ca fiind *cognitive* (implicând utilizarea gândirii logice, intuitive și creative) sau *practice* (implicând dexteritate manuală și utilizarea de metode, materiale, unelte și instrumente);

- *responsabilitate/autonomie*: în contextul CEC, capacitatea cursantului de a aplica în mod autonom și responsabil cunoștințele și abilitățile deținute [12].

Faptul ca în unele definiții sunt evidențiate corelații între *competență – capacitate – aptitudini - abilitate*, presupune abordarea competenței ca structură integratoare. Capacitatea este condiționată de prezența unei aptitudini care poate fi dezvoltată prin experiență și formare. *Abilitățile sociale* sunt cele care facilitează interacțiunile de grup. Pornind de la abilitatea socială, se poate dezvolta *competența socială*, definită drept caracteristica persoanelor capabile să producă o influență socială dezirabilă asupra altor persoane [3, p. 59].

### **Discuții și abordări.**

Abordând ideea noțiunilor ce conlucrează în pedagogie, T. Callo, precizează: **abilități** (îndemânare în îndeplinirea bună a unei activități), **priceperi** (îndemânare în îndeplinirea bună a unei activități), **capacități** (posibilitatea de a realiza bine un anumit lucru), **deprinderi** (ușurința de a face un lucru, dobândită prin exersare), **habitudini** (ușurința de a face un lucru, dobândită prin exersare), **dexterități** (îndemânarea de a face ceva), **aptitudini** (însușire ce condiționează îndeplinirea bună/eficientă/cu randament a unei activități) ca și **componente ale competenței**, care o nuanțează, o fac mai suplă, mai adecvată [1, p.115].

*Hopson și Scally*, în baza mai multor cercetări ajung la concluzia că persoana poate dezvolta **relații** dacă *are și arată respect pentru ceilalți, dacă este sinceră cu sine, dacă se așteaptă să vadă lucrurile din punctul de vedere al celuiilalt, să empatizeze și dacă se străduiește să nu-i judece pe ceilalți*. Acestea sunt „**abilități de construire a relațiilor**” – elemente ale abilităților sociale, care în opinia lui M. Constantinescu, facilitează interacțiunile de grup. Pornind de la abilitatea socială, se poate dezvolta *competența socială*, definită drept caracteristica persoanelor capabile să producă o influență socială dezirabilă asupra altor persoane [3, p. 65].

*Activitățile educaționale* realizate de către pedagogul social necesită o serie de competențe, care transpun în practică anumite cunoștințe teoretice și valori, una dintre care este competența de relaționare.

*Competența de relaționare* reprezintă un ansamblu de abilități care definesc facilitatea interacțională și capacitatea de a menține raporturi relativ echilibrate cu un interlocutor [6, p. 144].

Competența de relaționare reprezintă o componentă a competenței sociale. *Competența socială* este asigurată de ansamblul de **abilități** necesare optimizării **relaționării interumane**, elemente structurale ale competenței de relaționare: *capacitatea de a adopta un rol diferit; capacitatea de a influența ușor un grup, precum și indivizi izolați; capacitatea de a stabili ușor și adecvat relații cu ceilalți; capacitatea de a comunica ușor și eficient cu grupul și cu indivizii separat; capacitatea de a utiliza adecvat puterea și autoritatea; capacitatea de a adopta ușor diferite stiluri de conducere* [7, p. 21]. Unele dintre aceste abilități sunt individuale și aparțin pedagogului social ca persoană; este vorba despre așa-numitele „**abilități de relaționare**”, redate în tabelul 1.

**Tabelul 1. Abilități și calități necesare pedagogului social în realizarea activităților educaționale**

<b>Abilități, deprinderi și calități necesare pedagogului social</b>		
<b>Abilități de relaționare</b>	<b>Abilități metodologic-profesionale</b>	<b>Calități</b>
- de a comunica	- de a identifica o problemă	- siguranță
- de a dialoga	- de a evalua trebuințe	- încredere în sine
- de a asculta	- de a investiga	- competență
- de a înțelege	- de a colecta informații	- sinceritate
- de a răspunde	- de a clarifica problema	- receptivitate
- de a clarifica	- de a prelucra informații	- deschidere la nou
- de a accepta	- de a planifica activitățile	- obiectivitate
- de a critica	- de a lucra în echipă	- empatie
- de a se confrunta	- de a se preocupa de o problemă	- responsabilitate
- de a convinge	- de a cerceta într-o manieră științifică	- credibilitate
- de a coopera	- de a redacta o comunicare științifică	- onestitate
- de a colabora	- de a consilia un caz	- căldură
- de a negocia	- de a lucra în mod preventiv	- răbdare
- de explorare, etc.	- de a acorda sprijin și ajutor	- activ, dinamic
	- de a aplica unele tehnici, etc.	- atent, etc.

Studentii pedagogi-sociali în cadrul procesului de formare profesională participă la schimbul de informații și idei etc., astfel se produce antrenarea competențelor disciplinare cu potențial de transfer și dezvoltarea așa-numitelor *deprinderi de gândire*.

Tabelul 2 conține o prezentare analitică a deprinderilor solicitate în exercitarea profesiei de pedagog social.

***Tabelul 2. Prezentarea deprinderilor de gândire solicitate în exercitarea profesiei de pedagog social***

<b>Deprinderile</b>	
<b>de procesare a informației</b>	oferă studenților posibilitatea de a localiza și colecta informația, de a o sorta, clasifica, ordona, compara, contrasta și de a analiza relațiile dintre informații;
<b>de motivare</b>	oferă studenților motive pentru opinii și acțiuni, constând în formularea de argumente și realizarea de deducții, folosirea unui limbaj specific pentru a explica ceea ce gândesc, realizarea unor judecăți și adoptarea unor decizii fundamentate pe evidențe/informate;
<b>de investigație</b>	pregătesc studenții pentru a formula întrebări, a defini probleme, a proiecta, a anticipa rezultate, consecințe, a testa concluzii și a îmbunătăți idei;
<b>de gândire creativă</b>	oferă studenților posibilitatea să genereze și să extindă ideile, să sugereze ipoteze, să aplice imaginația, să caute rezultate alternative inovative;
<b>de evaluare</b>	abilitează studenții să evalueze informații, să judece valoarea a ceea ce citesc, ascultă și fac, să dezvolte criterii pentru a valoriza ideile proprii și pe cele ale altora, să aibă încredere în judecata lor.

*Abilitățile, deprinderile, calitățile, dar și aptitudinile studenților pedagogi-sociali se formează și se dezvoltă în procesul de exersare a metodelor și tehnicilor de învățare propuse în cadrul *Trainingului de dezvoltare a competenței de relaționare a pedagogilor sociali*. Accentul este plasat pe dimensiunea reflexivă, care îmbogățește procesul de învățare al studentului, dar și procesul de relaționare cu beneficiarii.*

*Abilitatea de a empatiza* se referă la plasarea noastră imaginară în locul altei persoane, la participarea noastră cognitivă și afectivă la experiența altei persoane, de a acționa ca și cum ar acționa cealaltă persoană, având în vedere experiența sa. Creșterea abilității noastre de a empatiza determină creșterea abilității de a reduce incertitudinea explicativă și cea predictivă. *Abilitatea de a ne adapta comunicarea* implică: abilități cognitive (de percepere) și comportamentale (de adaptare), în același timp; adaptarea nu numai a comportamentelor, ci și a scopurilor interacțiunii; abilitatea de a se adapta la diferitele cerințe impuse de contextele comunicării; asumarea ideii că percepțiile asupra competenței comunicative rezidă într-o diadă. Creșterea abilității de a ne adapta comunicarea va determina o creștere a abilității noastre de a ne stăpâni anxietatea și de a reduce incertitudinea. Abilitatea de a găsi și utiliza adecvat informația este foarte importantă pentru descrierea și interpretarea corectă a comportamentului celorlalți. Dacă nivelul anxietății depășește pragul personal maxim, se va produce o descreștere a abilității noastre de a reduce incertitudinea explicativă și predictivă. Dacă tindem să-i vedem pe cei din afara grupului nostru ca fiind foarte diverși, tindem să-i vedem și pe cei din propriul grup foarte asemănători, ambele tendințe fiind negative. Dacă tindem să atribuim comportamentul unor caracteristici dispoziționale, atunci, când membrii altui grup se angajează într-un comportament văzut ca pozitiv, tendința este de a trata persoana ca pe o excepție sau de a considera că este vorba de un comportament conjunctural. Comportamentul va fi greșit interpretat. O creștere a gradului în care atribuim comportamentele celorlalți unor caracteristici ale grupului din care subiecții fac parte, va produce o descreștere a abilității noastre de a reduce anxietatea și incertitudinea. O creștere a variabilității percepute în grupul de străini va determina o creștere a abilității de a scădea anxietatea și incertitudinea. Fiind considerată una dintre cele mai importante abilități ale pedagogului social, **ascultarea activă** favorizează succesul în realizarea atribuțiilor funcționale. *Ascultarea activă* este o tehnică de conversație prin care îi comunicăm locutorului

semnificația pe care o acordăm mesajului său. Ea este foarte utilă în rezolvarea propriilor conflicte interpersonale, precum și în medierea conflictelor. *Ascultarea activă* optimizează comunicarea. Ea poate fi folosită în trei scopuri: informare (obținerea de la interlocutor a unei imagini clare asupra problemei, necesară în rezolvarea conflictului, uneori începând cu corectarea percepției eronate pe care locutorul o are despre conflict), suport moral, consiliere, liniștirea celuiilalt (îi arăt interlocutorului că îi recunosc și îi înțeleg situația) și răspuns la atacul verbal, la iritarea celuiilalt (îl conving pe agresor că am luat act de problema lui și-i diminuez emoția puternic negativă) [9, pp.138-139]. Ascultarea este un proces complex implicând mai multe module interconectate: abilități individuale legate de capacitatea particulară de a înțelege și decodifica diverse paternuri de structurare a informației, inteligența de a procesa cuvinte, atitudini pozitive (dorința și voința de a asculta, interesul față de temă și față de interlocutor), capacitatea de a procesa conținutul emoțional al mesajului, asociindu-l cu interpretarea informației, capacitatea de a procesa informația prin integrarea ei în anumite scheme cognitive și comportamentale.

*Ascultarea activă* presupune înțelegerea și interpretarea adecvată a mesajului pentru a oferi interlocutorului un feedback real, constructiv. În acest proces sunt implicate obiectivitatea și empatia. În receptarea și interpretarea mesajului, un rol important îl joacă percepția. Percepția este procesul de dobândire, interpretare, selecție și organizare a informației senzoriale primite din mediu [10, p. 48].

*Autocontrolul emoțiilor* reprezintă capacitățile/abilitățile persoanei: *de a-și stăpâni mânia, furia, bucuria etc. și de a le exprima în mod natural, adecvat; de toleranță față de propriile frustrări și anxietăți; de autocontrol al stresului; de a avea sentimente pozitive față de sine, încredere în forțele proprii, gândire pozitivă* [5, p. 118].

*Autoreglarea emoțională* este capacitatea de a gestiona propriile emoții și emoțiile altor persoane pe direcția disciplinării conduitei [2, p. 12].

## **Concluzie**

Pedagogul social va organiza activități de educație și socializare a beneficiarilor, va realiza activități de învățare, necesare integrării și reintegrării sociale, va oferi sprijin, ajutor și îndrumare beneficiarilor pentru a dobândi deprinderi de rezolvare cu succes a problemelor vieții, în concordanță cu nivelul de formare a abilităților de relaționare.

## **Bibliografie**

1. Callo, T., Pedagogia practică a atitudinilor, Editura Litera, Chișinău, 2014.
2. Cojocaru-Boroșan, M., Tehnologia dezvoltării culturii emoționale, UPS „I. Creangă”, Chișinău, 2012.
3. Constantinescu, M., Competența socială și competența profesională, Editura Economică, București, 2004.
4. Drobot, L., Pedagogie socială, Ed. Didactică și Pedagogică, București, 2008.
5. Dumitru, Al.-I., Consilierea psihopedagogică: baze teoretice și sugestii practice, ediția a II-a, Editura Polirom, Iași, 2008.
6. Ezechil, L., Comunicarea educațională în context școlar, EDP, București, 2002.
7. Marcus. S., Competența didactică. Perspectivă psihologică, Editura ALL Educațional, București, 1999.
8. Neculau, A., Pedagogie socială (experiențe românești), Editura Universității „Al.I. Cuza”, Iași, 1994.
9. Stoica-Constantin, A., Conflictul interpersonal, Editura Polirom, Iași, 2004.
10. Șerbănescu, A., Cum gândesc și cum vorbesc ceilalți, Editura Polirom, Iași, 2007.
11. Văideanu, G., Educația la frontiera dintre milenii, Editura Politică București, 1988.
12. <http://data.consilium.europa.eu/doc/document/ST-10209-2016-ADD-1/ro/pdf>

## **SĂNĂTATE MINTALĂ PRIN EDUCAȚIE PENTRU DEZVOLTARE EMOȚIONALĂ (comunicare în plen)**

*Corina ZAGAIEVSCHI, dr., conf. univ.*

### **Summary**

*The present article addresses the issue of direct correlation between the level of emotional intelligence and mental health. Emotional competence building through education for emotional*