

13. Goleman, D., Emoții vindecătoare, Dialoguri cu Dalai Lama despre rațiune, emoții și sănătate, Curtea Veche, București, 2008.
14. Goleman, D., Inteligența emoțională în Leadership, Curtea Veche, București, 2007.
15. Mayer, J., Salovey, P., Teoria inteligenței emoționale, All, București, 1995.
16. Pânișoara, I.-O., Comunicarea eficientă, Polirom, Iași, 2008.
17. Salomé, J., Curajul de a fi tu însuși. Artă de a comunica conștient, Curtea Veche, București, 2002.
18. Rimé, B., Comunicarea socială a emoțiilor, Trei, București, 2008.
19. Țarină, E., Bazele comunicării, Prut Internațional, Chișinău, 2011.
20. Zagaievschi, C., Dezvoltarea inteligenței emoționale a adolescenților prin comunicare, U.P.S.C., Chișinău, 2013.
21. Zagaievschi, C., Educație pentru dezvoltare emoțională și sănătate mintală, U.P.S.C., Chișinău, 2014.

**COMPORTAMENTUL COMUNICATIV AL PROFESORULUI
DEBUTANT – TENDINȚE ȘI PERSPECTIVE ÎN PROCESUL
DE INTEGRARE SOCIOPROFESIONALĂ**

Ecaterina ȚĂRNĂ, dr., conf. univ.

Summary

Fairness in communicative behavior creates a positive self-image, which is reflected immediately in the effectiveness of the actions we take to establish relationships with those around us. Social and professional integration is the set of activities that rookie teacher must sometimes undergo towards changes in their communicative behavior or in learning certain techniques and communication strategies to adapt effectively to the environment. This requires the development of debutant teachers' capacity to respond to the professional environment demands against its own professional development requirements and requires knowledge of specific elements of communicative behavior.

Pornind de la studiile antropologice și psihologice ale autorului Bateson, adepții Școlii de la Palo Alto au formulat o idee de bază a analizei comportamentului comunicativ. Așadar, în comportamentul comunicativ se pot distinge *sisteme simetrice* în care partenerii adoptă

un *comportament în oglindă, întemeiat pe egalitate, și sisteme complementare, un comportament centrat pe diferențe*. În felul acesta s-a ajuns la următoarea afirmație: *orice proces de comunicare este simetric sau complementar, dacă acesta se întemeiază, respectiv, pe egalitate sau diferență*. De exemplu, *simetric* sunt actele de comunicare în care răspunsurile sunt de același tip cu stimulii: geloziei i se răspunde cu gelozie, tăcerea sau batjocura sunt întâmpinate cu tăcere sau batjocură. Cu siguranță, *simetria* nu este bună sau rea în sine, valoarea ei depinde de parametrii psihici la care se referă: este clar că nu va fi la fel comunicarea dintre doi comunicatori calmi și doi comunicatori furioși. Același lucru se poate afirma relativ și la *complementaritate*, cu toate că aici situația este inversată: *stimulii și răspunsurile sunt de tipuri opuse*. În acest caz, *comportamentul comunicativ* nu este întreținut de faptul că unul dintre participanți vorbește cu entuziasm, iar celălalt este apatic, dar poate fi influențat pozitiv dacă nervozității i se răspunde cu răbdare și calm. Evident, orice acțiune a noastră comportă semnificații, comunică informații despre noi, chiar și *tăcerea protestatoare*. Prin urmare, în procesul de integrare socioprofesională, cadrul didactic debutant este pus în situații să-și ajusteze comportamentul comunicativ, de exemplu, *de a fi un bun ascultător*, activând sistemul de autocontrol și autoapărare în situațiile stresante. În acest context, sinteza pe care o propunem vizează doar unele dificultăți observate în comportamentul comunicativ, de exemplu, *barierele de comunicare*. În această ordine de idei, remarcăm faptul că identificarea barierelor de comunicare a fost constatată în prima lună de angajare, iar lotul experimental a fost format din 62 de cadre didactice fără experiență profesională.

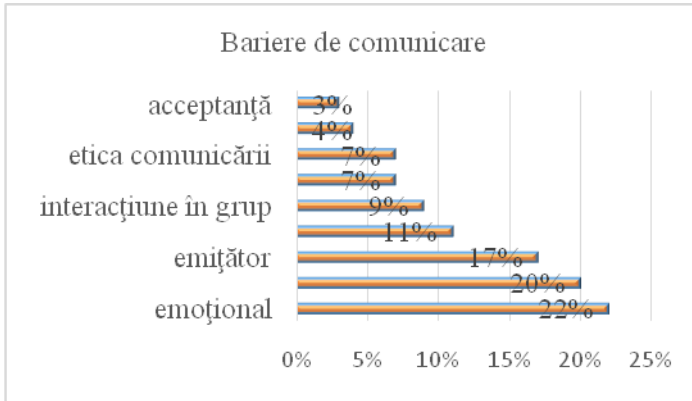


Figura 1. Rezultatele evaluării barierelor de comunicare

Când ne referim la conceptul de bariere în comportamentul comunicativ, trebuie să ținem cont de: *bariere de sistem* – acestea sunt identificate ușor la nivelul agenților comunicaționali sau în contextul comunicării la nivelul canalului de comunicare; *bariere de proces* – acestea apar ca rezultat al interacțiunii în timpul comunicării. Diversitatea interrelaționărilor în perioada de integrare socioprofesională necesită conștientizarea posibilităților de autoformare pentru abordarea într-o manieră inteligentă și individualizată a comunicării. De asemenea, în cadrul interacțiunilor de comunicare, subliniază R.B. Iucu, se stabilesc mai multe tipuri de relații: *relații de intercunoaștere, de intercomunicare, de influențare și relații socioafective preferențiale* [4, p. 78]. În general, orice act de comunicare între oameni se bazează pe o *stimulare senzorială*, iar dezvoltarea acuității senzoriale înseamnă *îmbunătățirea capacității de comunicare, deschiderea porții către propriul spațiu interior*. Din aceste perspective, este posibil și util pentru *cadrele didactice debutante să învețe să observe și să se observe în timpul comunicării*. Astfel, înainte de a încerca să schimbăm comportamentul relațional, trebuie să revizuim atât comportamentul comunicațional propriu, cât și potențialul necesar actului comunicativ. În acest sens, este justificată

înțelepciunea populară: *după buna ziua și mulțumesc*, iar F. Lacombe [7, p.60] propune *să începem actul comunicării cu salutul formulat corect și să observăm ce se ascunde în spatele unui salut:*

Elemente	Atitudine eficientă	Atitudine mai puțin eficientă
Privirea	Îndreptată direct asupra interlocutorului.	Îndreptată în altă direcție, în sus în jos.
Poziția capului	Cu capul pe aceeași axă ca și ochii. Înclinare ușoară a capului.	Cu bărbia ridicată. Capul lăsat în jos
Expresii faciale	Zâmbet. Fata deschisă	Riduri forțate. Mimică morocânoase.
Distanța	Mișcare înainte către interlocutor. Apropiere – dar respectând distanța.	Prea aproape sau prea departe.
Strângerea de mână	Echilibru energetic. Este valabil și pentru doamne și domnișoare	Prea puternică. Mâna prea moale. Durata neadecvată.
Intonația	Muzicală. Vag ascendentă. Perceptibilă. Energică.	Imperceptibilă. Vag descendentă.
Gesturi.	Brațul pe jumătate întins.	Brațul întins prea departe sau prea aproape.
Sinonime	Recomandate de dicționar	Nerecomandate. Împrumutate. Calchiate (privet, zdarov etc.)
Mesaje complementare	De tipul „mă bucur să te revăd”	Care nu vizează direct personalitatea.

Potrivit autorului P. Watzlawick [3, p.60], *comportamentul comunicativ poate fi asemenea funcționării unei orchestre fără dirijor, în care fiecare interacționează cu toți și toți între ei, iar în acest proces de interacțiune continuu se creează realitatea socială, care este o realitate socio-comunicațională.* De aceea este important în procesul de integrare socioprofesională să se acorde în mod conștient o *deosebită atenție respectului de sine și de ceilalți.* Deseori imaginea de sine scăzută este o consecință a faptului că ne comparăm cu ceilalți. În

integrarea socioprofesională trebuie să ne bazăm pe imaginea de sine pozitivă. Uneori părerea profesorului debutant despre sine nu coincide cu realitatea. Atunci când există o mare discrepanță între imaginea despre sine și realitatea mediului profesional, comportamentul comunicativ devine ineficient și are un impact negativ asupra integrării socioprofesionale. Din aceste considerente, este recomandabil să evităm supraaprecierea sau subaprecierea. Dacă este lezat sentimentul stimei de sine a interlocutorului, suferă atât relația de comunicare, cât și dispoziția interioară, starea de bine. Pentru integrarea socioprofesională eficientă, dar și pentru că dispoziția negativă interioară trădează întotdeauna nemulțumirea de sine, este recomandat să gândim pozitiv. Orice situație de comunicare îl determină pe angajatorul în cauză să facă o modificare într-o situație concretă, în sentimentele și gândurile sale. De fapt, percepem realitatea din trei perspective – acțiune, gândire și sentimente. Din perspectiva acțiunii suntem în universul deciziilor, obiectivelor, realizărilor concrete. Perceperea realității prin prisma gândirii pozitive, ține de analiza reflecției, a valorilor promovate, a opiniilor și judecăților. În acest sens, trebuie să percepem comportamentul comunicativ eficient prin prisma sentimentelor pozitive care este influențat de percepția senzorială, emoții, trăiri, impresii. Aceste trei perspective sunt interdependente și pot fi explicate prin aforismul: *gândesc, simt, acționez, deci exist*, iar în procesul de integrare socioprofesională trebuie să ținem cont de toate trei dimensiuni. Deseori, facem acest lucru fără să ne dăm seama, însă uneori privilegiam numai o perspectivă. Tabelul respectiv permite urmărirea unui mare număr de obiective în funcție de axa de percepere a realității: *gândire, acțiune, sentiment*.

Tabelul 1. Perceperea realității pe dimensiunea: gândire, acțiune, sentiment

Perceperea realității	Ce vreau pentru mine	Ce vreau de la celălalt
Gândire	Să obțin și să ofer o informație. Să conving și să-mi întăresc	Să se exprime Să înțeleagă

	convingerile asupra propriei persoane. Să-mi întăresc convingerile asupra celorlalți, asupra lumii, asupra imaginii pe care o am eu asupra lumii.	Să fie influențat Să-și modifice sistemul de reprezentare Să accepte
Acțiune	Să negociez concret. Să ajung la un acord. Să-mi întăresc propriul sistem de decizie. Să-mi structurez timpul. Să-mi consolidez proiectul de viață. Să fac realitatea să corespundă imaginii pe care o am eu despre ea.	Să se angajeze să facă ceva. Să acționeze. Să realizeze ceva. Să asculte. Să „semneze” un angajament. Să-mi dea ceva.
Sentiment	Să fiu stimulat. Să simt ceva: bucurie/ furie/ teamă/ tristețe. Să am senzații pozitive/ negative. Să ajungem la recunoaștere reciprocă. Să fiu recunoscut ca om. Să-mi văd confirmate convingerile emoționale. Să verific faptul că exist ca ființă unică (asemănările și diferențele).	Să-și modifice starea. Să simtă o emoție: pozitivă/ negativă, bucurie/ furie/ teamă/ tristețe. Să-mi arate care sunt sentimentele. Să se alătore. Să fie motivat, implicat. Să se simtă recunoscut.

După cum observăm, o perspectivă de optimizare a procesului de integrare socioprofesională poate fi *gândirea pozitivă*. Ideea principală în gândirea pozitivă este direcționarea gândirii spre succes și nu spre eșec. Astfel, atunci când profesorul debutant se confruntă cu o situație dificilă, trebuie să se gândească „voi câștiga”, în loc de „probabil voi pierde. Cu siguranță, în integrarea socioprofesională a noilor angajați orice situație este simțită și trăită emoțional intens. În acest sens, cadrul didactic debutant trebuie să știe că deosebit de importantă este și *prima impresie*. Este știut faptul că nu avem a doua șansă de a face o primă impresie pozitivă. Un studiu efectuat de Daily Star [7, p. 96] afirmă că doar 119 secunde sunt suficiente pentru a-ți face o impresie despre persoana din fața ta. Circa 84% dintre britanici judecă oamenii după primele impresii pe care și le fac despre aceștia la prima vedere și doar 9% dintre britanici își schimbă în timp părerea. Prima impresie

contează oriunde veți merge, cu atât mai mult în fața elevilor, așa că aveți grijă cum vă prezentați și ce vorbiți, mai cu seamă în primele 119 secunde, însă e de dorit tot timpul.

Tabelul 2. Atributele impresiei pozitive/negative

Atribute care conduc la o impresie pozitivă	Atribute care conduc la o impresie negativă
Amabilitatea	Egocentrismul
Abilitatea de comunicare	Tendința de a-i judeca pe ceilalți
Imaginația	Lipsa de maniere
Încrederea	Atitudinea negativistă
Succesul	Imaturitatea
Originalitatea	Nesinceritatea
Ținuta	Autocompătımirea
Simțul umorului	Lașitatea
Aspirațiile înalte	Tendința de manipulare
Creativitatea	Materialismul
Bunătatea	Lipsa de opinie

Cu certitudine, în procesul de integrare socioprofesională a comunica eficient înseamnă a respecta normele de conduită comunicativă. În acest sens, *cadrele didactice debutante trebuie să-și dezvolte comunicabilitatea*. În diverse situații de integrare socioprofesională, comportamentul comunicativ poate transmite anumite semnificații, inclusiv unele care nu existau inițial. Astfel, analiza comunicării trebuie făcută contextualizat, pentru că altfel există pericolul atribuirii semnificațiilor inexistente. De fapt, o soluție ar fi să ținem cont de următoarele principii considerate normele de conduită comunicativă.

Tabelul 3. Norme de conduită comunicativă

1. <i>Corectitudine</i> – este o calitate care pretinde respectarea regulilor – respectați normele limbii literare.
2. <i>Dicție</i> – este arta de a pronunța corect și clar un mesaj – pronunțați clar cuvintele.
3. <i>Adecvare</i> – este arta de a utiliza <i>cuvântul potrivit la locul potrivit</i> – faceți-vă ușor de înțeles.

4.	<i>Concizie</i> – se urmărește exprimarea concentrată pe subiectul comunicării – nu vă abateți, concentrați-vă la temă, preveniți redundanța.
5.	<i>Precizie</i> – are drept scop utilizarea numai a acelor cuvinte și expresii necesare pentru înțelegerea comunicării.
6.	<i>Claritate</i> – înseamnă expunere sistematizată, concisă și ușor de înțeles – absența clarității împiedică asupra calității comunicării, conducând la obscuritate, nonsens și la echivoc; exprimați-vă clar ideile.
7.	<i>Viteza</i> – demonstrează gradul de cunoaștere a subiectului discuției – schimbați-vă viteza în dependență de importanța mesajului, cuvintele nesemnificative trebuie rostite mai repede, în timp ce cuvintele importante vor fi rostite mai rar și accentuat.
8.	<i>Acuratețe</i> – se are în vedere numai folosirea cuvintelor admise de vocabularul limbii literare – vorbiți corect, iar faptele la care vă referiți trebuie să fie reale.
9.	<i>Empatie</i> – se definește prin două componente: receptivitatea la sentimentele trăite de celălalt și capacitatea verbală de a comunica această comprehensiune – plasați-vă întotdeauna în locul interlocutorului, fiți prietenos și echilibrat emoțional, fiți înțelegător și răbdător.
10.	<i>Sinceritate</i> – înseamnă să fii considerat ca o persoană care spune ce gândește – fiți natural, nu încercați să simulați sau să vă conformați, fiți consistent în comportament.
11.	<i>Onestitate</i> – implică transmiterea mesajelor consistente la nivel verbal și nonverbal – demonstrați atitudine pozitivă; respectați promisiunile și înțelegerile.
12.	<i>Contact vizual</i> – indică asupra naturii relațiilor – faceți schimburi corecte de priviri.
13.	<i>Poziția corpului</i> – informează despre atitudine, emoții, grad de curtoazie, căldură sufletească – luați întotdeauna o poziție corectă, exprimând vioiciune, plăcere, distincție expresivitate.
14.	<i>Relaxare</i> – exprimă atitudine în raport cu ceilalți – respirați profund și depășiți nervozitatea.

Desigur, a comunica eficient în procesul de *integrare socioprofesională* înseamnă a motiva interlocutorul. Lipsa de experiență profesională vă îndeamnă să căutați explicații pentru orice conduită a elevului. De regulă, elevii acționează sub influența unei constelații motivaționale. În acest caz, comportamentul este plurimotivat: *extrinsec* (obiecte și evenimente externe) și *intrinsec* (nevoi interne – intenții, aspirații, dorințe, idealuri). Pentru înțelegerea faptelor de conduită ale elevilor trebuie să analizați câmpul psihosocial al acestuia format din totalitatea datelor care acționează asupra lui. Acestea pot fi descrise printr-o suită de noțiuni: trebuințe, impuls,

dorințe, intenție, scop, aspirație, ideal. Profesorul debutant trebuie să aprecieze nivelul de aspirație și de expectanță al elevilor, dar și a sa. Abilitatea de a motiva interlocutorul creează adevărate ancoră comportamentale și dă posibilitatea de a stârni în interlocutor dorința de a se implica, desemnează forța de a pune în mișcare și a oferi soluții pentru depășirea obstacolelor în *integrarea socioprofesională*. Efectul acțiunii de a motiva este deschiderea canalelor de comunicare care permit circulația liberă a mesajelor de la un interlocutor la celălalt. Prin urmare, a comunica eficient în perioada de *integrare socioprofesională înseamnă a fi receptiv față de trebuințele elevilor, înseamnă cunoaștere, adică putere de convingere*. În această ordine de idei, profesorul debutant deține în comunicare propriile cunoștințe, dar deseori experiențele lui sunt limitate, iar în acest caz, *o cunoaștere profundă ar însemna dezvoltarea abilităților comunicative* și sunt propuse următoarele tendințe legate de *cunoașterea de sine*:

1. *Cunoaște-te pe tine însuși* – cadrul didactic debutant cu o imagine negativă despre sine nu va reuși să comunice eficient din teamă, iar aceasta va bloca integrarea socioprofesională.
2. *Lăsați ca ceilalți să vă cunoască cine sunteți* – cadrele didactice debutante care nu-i lasă pe ceilalți să-i cunoască cine sunt, ascund slăbiciuni și se simt în nesiguranță. În acest sens, este recomandabil să fiți transparenți în ceea ce privește propriile atitudini. Transparența implică un anumit risc, dar, totodată, vă permite să vă înțelegeți și să-i acceptați pe ceilalți.
3. *Cunoașteți-i pe ceilalți* – este clar, cunoașterea de sine va conduce la cunoașterea celorlalți, ceea ce înseamnă să cunoaștem nevoile lor. În special, elevii au necesitatea de a fi acceptați, iubiți și apreciați pentru ce sunt și ce fac.

Așadar, comportamentele noastre îi influențează pe alții, iar aceeași, la rândul lor, nu pot să nu reacționeze la aceste comunicări și, prin însuși acest fapt, ei comunică. Aceasta înseamnă că *orice comunicare nu se limitează să transmită o informație, ci induce în același timp un comportament*. De exemplu, aceeași informație poate fi transmisă pe un ton amabil sau răstit, însă e de necrezut că interacțiunea

dintre emițător și receptor va continua în același mod în ambele cazuri. În acest sens, acceptăm pe bună dreptate expresia: „Tonul face muzica”. În mediul educațional acordăm planului relațional o importanță decisivă. Astfel, neînțelegerile de ordin informațional pot fi aplanate ușor prin recurgerea la surse informative (dicționare, cărți, persoane competente), iar cele de ordin relațional deseori generează conflicte ireconciliabile. De exemplu, când elevul acuză profesorul că i-a aruncat o privire răutăcioasă sau i-a vorbit pe un ton nepotrivit, *cine are dreptate?* Un raport interesant se manifestă între cele două aspecte ale comunicării: cu cât o relație este mai spontană și eficientă, cu atât aspectul relațional al comunicării trece în plan secund. Relațiile defectuoase se caracterizează printr-o dezbatere fără sfârșit asupra naturii relației, iar conținutul comunicării sfârșește prin a-și pierde orice importanță. Astfel, cel mai evident indiciu că o relație este în curs de destrămare este chiar grija cu care participanții urmăresc simptomele relației. Doi interlocutori între care relațiile nu sunt tocmai pozitive se urmăresc reciproc cu scopul de a „vâna” (tonul iritat, gesturile nerăbdătoare, privirea răutăcioasă) pentru a demonstra că celălalt e de vină în relația respectivă. În sfârșit, ambii își vor reproșa modul de comportament, fiind convins că celălalt e vinovat, deoarece propria conduită este doar un răspuns la comportamentul celuilalt. Cadrele didactice debutante trebuie să manifeste diverse abilități de comunicare și relaționare, pentru că succesul lor de *integrare socioprofesională* depinde atât de *puterea lor de convingere* asupra elevilor, cât și de *credibilitatea* lor. În acest sens, *credibilitatea poate fi considerată ca un cont în bancă, îl puteți deschide prin depunere (credibilitate inițială), puteți adăuga credibilitate suplimentară sau scădea din credibilitate prin ceea ce spuneți sau faceți; puteți chiar să vă pierdeți complet „contul”, în cazul în care vă compromiteți prin vreun comportament, fie el de comunicare sau nu. Contul de credibilitate potențează arta de a convinge* [3, p. 70].

În concluzie, deseori avem impresia că știm să comunicăm și să relaționăm cu ceilalți, de foarte multe ori aceasta e doar o impresie

subiectivă și nu este bazată pe deprinderi reale. Riscul acestei impresii nu ar fi evident dacă am tinde spre *dezvoltarea comportamentului comunicativ*. Unele simptome ale lipsei de competențe comunicative pot fi urmărite direct. De exemplu, profesorul debutant este emoționat atunci când vorbește pentru prima dată în fața clasei sau cu persoane necunoscute (părinții elevilor), cu șefii; în acest caz, ei devin timizi, lipsiți de inițiativă, așteptând să facă ceilalți primul pas. În toate cazurile în care recunoaștem greșelile comportamentale, comunicarea va continua și chiar se va intensifica pe dimensiunea pozitivă, iar în procesul de integrare socioprofesională acesta nu va pierde din autoritate, ci va câștiga.

Bibliografie

1. Callo T. Calitatea cadrului didactic ca intensiune. *Didactica Pro*. 2008, nr. 4-5 (50-51), p.38-41.
2. Cojocar-Borozan M., Țărnă E., Sadovei L. Integrare socioprofesională prin discurs didactico-științific. Chișinău: UPSC. 2014. 236 p.
3. Iucu R. Formarea cadrelor didactice. Sisteme, politici, strategii. București: Humanitas, 2004. 269 p.
4. Sadovei L. Inițiere în cariera profesională. Chișinău: UPS „Ion Creangă”, 2012. 156 p.
5. Sadovei L. Competența de comunicare didactică. Repere epistemologice și metodologice. Chișinău: UPS „Ion Creangă”. 2008, 175 p.
6. Țărnă E. Bazele comunicării. Chișinău: Prut Internațional, 2011, 368 p
7. Țărnă E. The Methodology of Pedagogical Students Socio-Professional Adjustment. În: *Scientiiffiic Bullllettiin - Educatttiion Sciences Serriies. La Série Sciences de L'Éducation*. University of Pitesti Publishing House. SBESS Journal/ XII (1) 2015 www.upit.ro/SBESSJournal ISSN 1584-5915. 2015.pp.4 -25
8. Zagaievschi C. omunicarea interpersonală competentă - standard de calitate a educației. În materialele: The international scientific conference, “Globalization, Intercultural Dialogue and National Identity”, 2-nd Edition, 2015. ISI, Tîrgu Mureș, Romania, p. 148 -152