

**FORMAREA CONTINUĂ A PROFESORILOR
ÎN DIRECȚIA DEZVOLTĂRII COMUNICAȚIEI PERSUASIVE CA
STRATEGIE DE REZOLVARE A CONFLICTELOR SCOLARE
PRIN TEHNOLOGII INOVATIVE**

Adascalitei Andra-Mirabela

"Ion Creangă" Pedagogical State University of Chișinău (ROMÂNIA)

E-mail: adascaliteiandra@yahoo.com

Abstract

The present study aims to analyse the importance of persuasive communication of teachers in the context of the use of innovative technologies. The organization of continuous training of teachers must be the way of improving the quality of the educational process by applying new methods and techniques in changing student's attitudes and behaviour in a manner of assuring conflict resolution.

Keywords: persuasive communication, innovative technologies, conflicts resolution

Rezumat

Articolul prezent își propune să analizeze importanța comunicării persuasive a cadrelor didactice, în contextul utilizării tehnologiilor inovative. Formarea continuă a profesorilor trebuie să fie modalitatea de îmbunătățire a calității procesului educațional prin aplicarea de noi metode și tehnici în schimbarea atitudinii și comportamentului elevilor într-o manieră care asigură rezolvarea conflictelor.

Cuvinte-cheie: comunicare persuasivă, tehnologii inovative, rezolvarea conflictelor

Asistăm, din ce în ce mai pregnant, la o evoluție a societății care reclamă noi relații între actorii educaționali, în care substanța comunicării își îmbogățește din atuurile sale tradiționale, dat fiind faptul că paradigma psihocentristă, revoluționară, a înlocuit paradigma magistrocentristă. Însă diversitatea mediului educațional, spațiu în care se întâlnesc deopotrivă personalități diverse, cu diferite origini și factori de mediu, predispune indubitabil la conflict. "Indiscutabil – după cum remarcă autoarea G. Cereteu [3, p. 194] – viitorul societății se creează în prezent, și el depinde de valorile supreme ale omului-cetățean format, de capacitatea societății de a-și înainta valorile supreme, spre care tinde fiecare om".

Conform autorilor A. Glava și C. Glava, „profesorului școlar i se atribuie roluri noi, care devin relevante în contextul [4, p. 363-364]:

1. Mutațiilor epistemologice și societale referitoare la accesul la cunoaștere și la co-crearea cunoașterii.
2. Predilecției generale actuale pentru finalități ale educației care să îi asigure elevului cunoștințe funcționale: formarea competențelor, dezvoltarea abilităților transversale, dezvoltare personală, antrenamentul cognitiv. Aceste priorități conduc la o schimbare a accentelor și practicilor de predare.
3. Accesului permanent la resursele tehnologice, care pot augmenta spațiul învățării. În planul profesorului, repertoriul acestuia poate fi îmbogățit de valorificarea unor aplicații multimedia care reclamă însă o abilitare tehnologică. În alt registru, cadrul didactic este azi parte a unor comunități de profesioniști care se extinde dincolo de corpul profesoral al școlii, în spațiile virtuale și lărgite, care împărtășesc și promovează valori, modele, comportamente și expertiză de predare noi, reprezentând adesea o masă critică pentru inovația în educația”.

Făcând o sinteză a literaturii de specialitate dedicată rezolvării conflictelor în mediul școlar, cu aplicare și la mediul educațional actual desfășurat online, autoarea T. Jones [5, p. 234-235] distinge patru scopuri globale, fiecare putând fi monitorizat pentru a stabili eficacitatea unui program de rezolvare a conflictelor:

- *crearea unui mediu sigur de învățare.* Programele care se axează pe acest obiectiv sunt interesate de obținerea unor rezultate, cum ar fi: scăderea incidentelor de violență verbală, scăderea conflictelor între grupurile de elevi, scăderea absenteismului și a ratei de părăsire a școlii cauzate de existența unui mediu nesigur de învățare;
- *crearea unui mediu constructiv de învățare.* Pentru acest obiectiv, rezultatele așteptate sunt: îmbunătățirea climatului educațional, îmbunătățirea climatului clasei, dezvoltarea unui mediu respectuos și grijuliu, îmbunătățirea managementului clasei, reducerea timpului pe care profesorii îl petrec pentru gestionarea problemelor disciplinare, utilizarea sporită a disciplinei centrate pe elev;

- *sporirea dezvoltării sociale și emoționale a elevilor.* Atunci când programele de rezolvare a conflictelor sunt eficiente, sunt incluse beneficii ca și: creșterea perspectivei, dezvoltarea abilităților de rezolvare a problemelor, îmbunătățirea conștientizării emoționale și a managementului emoțiilor, reducerea orientărilor agresive și ostile, creșterea utilizării comportamentelor constructive în conflict la școală, dar și în familie și comunitate.
- *crearea unei comunități constructive în rezolvarea conflictelor.*

În condițiile utilizării tehnologiilor inovative și raliindu-se la condițiile pedagogiei contemporane, profesorul integrează actului educativ gestionarea unor situații conflictuale care nu suportă amânare, întrucât pot afecta actul predării-învățării. Eficacitatea comunicării persuasive în scopul orientării elevilor spre o *cultură a managementului conflictelor* depinde de abilitatea cadrului didactic de a alege elocvent acele mecanisme ale persuasiunii care funcționează în mulțimea situațiilor conflictuale și a condițiilor determinate de acestea în mediul online. Trebuie însă menționat faptul că, chiar dacă profesorul abordează conflictul prin implicare și rezolvare de probleme, elevii sunt cei care trebuie să depună efort sistematic în schimbarea atitudinii și comportamentului în vederea soluționării disensiunilor.

Plecând de la realitatea educațională, în viziunea noastră comunicarea persuasivă a cadrelor didactice presupune integrarea tezelor științifice ale comunicării didactice cu cele ale persuasiunii, iar abordarea pragmatică a acesteia vizează utilizarea mecanismelor specifice, urmărind *o anumită coerență și întemeiere logică*, dar adresându-se și *trăirii emoționale*. Într-o formă elegantă, L. Bellenger, citat de G. Albu [apud 1, p. 84-85], precizează că a persuadea înseamnă „a argumenta pentru a face acceptabile propozițiile, pe care le formulăm; înseamnă, deopotrivă, și a acționa asupra afectivității, de exemplu atunci când flatăm. Înseamnă a atinge inima și rațiunea, fără să fie foarte ușor de separat mijloacele prin care parvenim la acestea”. Astfel este confirmată importanța ideii lansată de autoarea M. Cojocar-Borozan, conform căreia „cultura emoțională a profesorului capătă relevanță și pondere în comunicarea educațională, deoarece prin cultura sa profesională,

reflectată în discursurile pedagogice, exceptând caracterul explicit sau implicit al mesajelor, cadrele didactice produc nu doar efecte cognitive, ci mai ales afective (emoțional/atitudinale) și psihomotorii, atât în planul personal al elevilor, cât și în planul relațiilor interpersonale. Aceste efecte apar dacă profesorul păstrează priza de conștiință cu elevii, menține ascultarea activă și motivantă a relațiilor interpersonale și creează rezonanță afectivă” [2, p. 66].

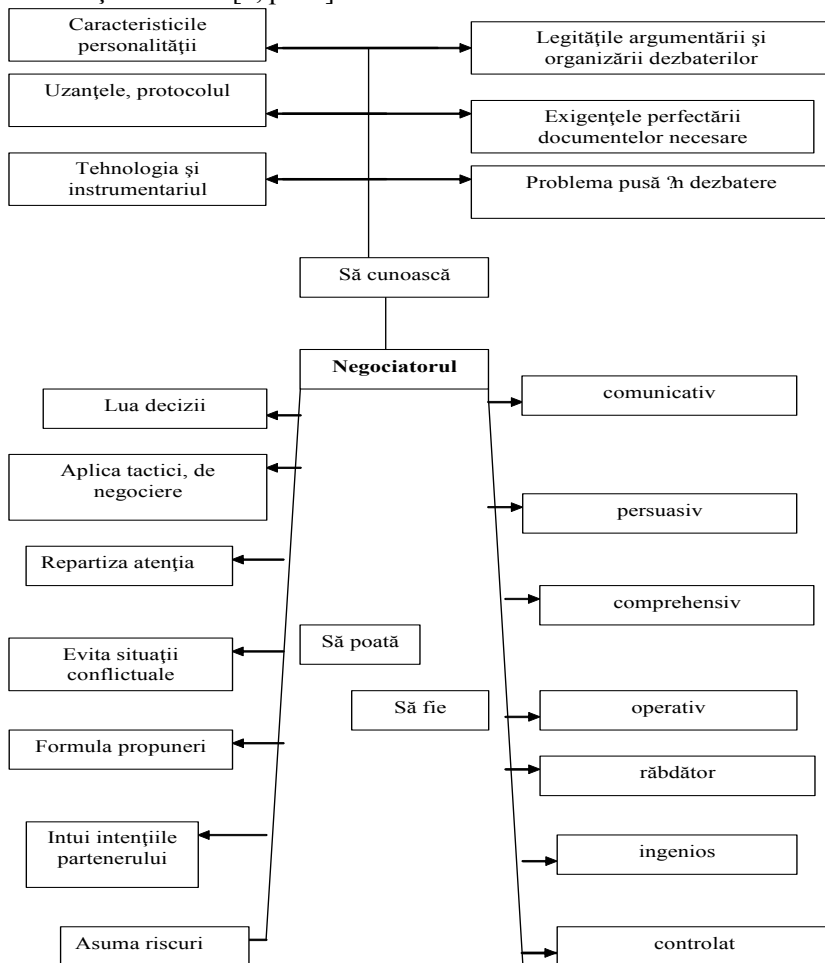


Figura 1. Competențele negociatorului [apud 8, p. 220]

Practica educațională demonstrează că profesorii adoptă o abordare personală predominantă în conflict. Deducem în aceste circumstanțe că „rezolvarea situației conflictuale în dependență de esența ei înseamnă: (1) a stabili motivul situației conflictuale, cauza ei; (2) a defini zona de interese a situației conflictuale (premisele ei obiective, cercul întrebărilor abordate în situația de conflict); (3) a analiza motivele subiective de intrare a fiecărei părți în situația dată” [8, p. 252].

Principiile de metodologie a formării cadrelor didactice pentru valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor care au direcționat demersul nostru, includ, în primul rând, principiile pedagogice: principiul integrării teoriei cu practica, principiul sistematizării și continuității în învățare, principiul însușirii conștiente și active, principiul însușirii temeinice a cunoștințelor și abilităților, principiul centrării pe elev și pe formarea competențelor acestuia. În acest context, evidențiem importanța ideii lansate de sociologul și pedagogul P. Perrenoud, conform căreia printre domeniile de competență profesională prioritare în formarea profesională inițială și continuă a profesorilor se regăsesc utilizarea noilor tehnologii, implicarea în sarcinile și dilemele etice ale profesiei, gestionarea propriei formări profesionale continue [apud 6, p. 606].

Astfel, „indiferent de perspectiva asumată, rămâne o certitudine faptul că realitatea educațională certifică existența unei puternice relații de interdeterminare între calitatea programelor de formare inițială și continuă, eficiența procesului instructiv-educativ și nivelul de dezvoltare a societății în ansamblul său” [ibidem].

În practica educațională, cadrul didactic, în calitatea sa de manager, trebuie să posede o serie de competențe: competența conceptuală, competența pedagogică, competența profesională, competența interpersonală, competența de comunicare, competența social-psihologică, competența de negociere. Autoarea D. Muste remarcă „o posibilă detaliere a componentelor competenței de comunicare specifică mediului didactic care include aspecte precum: empatia, tactul pedagogic, nivelul de afectivitate, capacitatea de a asculta, capacitatea de a te face înțeles, de a explica; experiența de cunoaștere; menținerea interesului celuilalt,

cunoștințe temeinice de specialitate; realizarea unui act de mediere între elev și conținuturi, motivația pentru realizarea actului didactic; capacitatea de a-i activa pe interlocutori; capacitatea de a oferi feedback [7, p. 441].

În viziunea noastră, toate competențele sunt importante, însă ne atrage atenția personalitatea cadrului didactic care manifestă competențe de comunicare și negociere, făcându-l eficient în utilizarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor. Preluăm și aderăm din literatura de specialitate competențele negociatorului pe care le considerăm elocvente pentru cadrul didactic în situații conflictuale apărute în clasa de elevi (figura 1).

Printre tehnicile persuasive utile în rezolvarea conflictelor menționăm:

- repetarea mesajului;
- folosirea cu măiestrie a întrebărilor („Ce este cel mai important pentru tine într-o prietenie?”);
- utilizarea mesajelor care provoacă anxietate („Măine, în cadrul orei noastre voi invita și psihologul școlii”);
- utilizarea de argumente elaborate și a unor sintagme cu potențial persuasiv – *pentru că* - („Situația apărută între voi a degenerat pentru că nu ați reușit să clarificați aspectele care vă nemulțumesc”);
- apelul la configurații de limbaj hipnotic: configurații de limbaj cu „nu” („Nu te hotărâ acum. Poți să o faci și mai târziu, dacă ți-e dificil”); configurații de mesaj cu „poate”, „s-ar putea” și „probabil” („S-ar putea să observați ce bine vă simțiți atunci când comunicați și cooperați”); configurații de limbaj ale presupunerii unui adevăr evident („Vă veți da seama în curând că ați luat o hotărâre înțeleaptă cooperând și încercând să rezolvați conflictul”);
- prestigiul profesorului, care trebuie să fie o personalitate carismatică: „abilități excepționale de comunicare nonverbală: atitudine, gesturi, contact vizual, mimica feței, voce; abilități excelente de conversație; capacitatea de a asculta; un nivel ridicat de pregătire” [apud 1, p. 124].

Vizând aceste trăsături ale cadrului didactic, declarăm că acesta devine un exponent esențial al educației pentru rezolvarea conflictelor, obiectiv prioritar al educației postmoderniste.

Valorificarea Comunicării Persuasive ca Strategie de Rezolvare a Conflictelor (CPSRC) vizează abordarea fenomenului din: (1) perspectiva comunicării persuasive a profesorului ca strategie de rezolvare a conflictelor; (2) perspectiva valorilor rezolvării conflictelor pentru elevi.

„Elementele supuse procesului evaluativ și autoevaluativ în ceea ce privește performanța profesională a cadrului didactic vizează în principal abilitățile de previziune, planificare și proiectare, capacitatea decizională, capacitatea de a organiza, monitoriza, motiva și coordona activitatea clasei/elevului, capacitatea de comunicare asertivă, de relaționare și influențare a clasei și a fiecărui elev în parte, capacitatea decizională” [apud 7, p. 606-607].

Evaluarea calității comunicării persuasive a cadrelor didactice este reflectată de criteriile și indicatorii de evaluare, elaborați în deplină corelație cu valorile și principiile comunicării persuasive în planul rezolvării conflictelor și prezentați în tabelul de mai jos:

Tabelul 1.

Criterii, indicatori și descriptori de evaluare a calității CPSRC

Criterii	Indicatorii calității CPSRC		Descriptori de evaluare a CPSRC
	Planul comunicării persuasive	Planul rezolvării conflictelor	
1. Calitatea limbajului pedagogic	- favorizarea exprimării libere, fără a obstrua expunerea unor opinii contrare; - relevanța situațiilor de învățare, cu exprimarea succintă a conținuturilor	- confirmarea autorității prin rigurozitatea exprimării; - oferirea de soluții și promovarea eforturilor de implementare a educației pentru rezolvarea conflictelor	transpune eficient mesajul; propune soluții prompte.

<p>2. Furnizarea încrederii</p>	<ul style="list-style-type: none"> - poziționare responsabilă în raport cu elevii; - cooperare cu elevii și acceptarea diversității; - abordare empatică; - realizarea echilibrului în situațiile de prevalare a puterii 	<ul style="list-style-type: none"> - orientarea elevilor pentru autoeducație în vederea realizării optime a educației pentru rezolvarea conflictelor; - obținerea schimbării acordului, dacă acesta nu satisface conținutul ideilor comunicate 	<p>dirijează cu tonul vocii, ritmul vorbirii; argumentează ideile;</p>
<p>3. Calitatea argumentării</p>	<ul style="list-style-type: none"> - argumentare logică și convingătoare; - susținerea comunicării prin tehnici persuasive; - menținerea interesului prin apelul la sugestii afective și raționale 	<ul style="list-style-type: none"> - dezvoltarea orientării pozitive a elevilor în conflict; - explicarea și analiza situațiilor conflictuale; - clarificarea și validarea diferențelor 	<p>Structurează logic, inteligibil și persuasiv utilizează 1-2 tehnici persuasive</p>
<p>4. Ascultarea activă</p>	<ul style="list-style-type: none"> - sincronizarea comunicării verbale cu cea nonverbală; - exprimarea susținerii în audierea punctelor de vedere 	<ul style="list-style-type: none"> - racordarea permanentă la starea de spirit a elevilor și asigurarea recepției punctelor lor de vedere 	<p>abordează empatic; acordă prioritate interlocutorului parafrasează ideea principală</p>
<p>5. Asigurarea retroacțiunii</p>	<ul style="list-style-type: none"> - utilizarea repetiției și a parafrazării; - stimularea motivației elevilor pentru comunicare 	<ul style="list-style-type: none"> - adoptarea unui stil rezolutiv astfel încât să permită avansarea unor argumente și poziții pline de substanță; 	<p>realizează eficient feed-back-ul</p>

		- promovarea și motivarea deschiderii spre dialog	
6. Promovare a unei atmosfere și a relaționării optime	- incitarea la dezbateri constructive și a unei relaționări pozitive prin expunerea ideilor tuturor părților implicate; - evitarea distragerii atenției din procesul de persuadare;	- stimularea cunoașterii reciproce și a simpatiei, prin favorizarea schimbării comportamentale; - antrenarea diverselor grupuri de oponenți; - monitorizarea și gestionarea raporturilor interpersonale	dirijează interacțiunea dintre elevi; crează un spațiu al siguranței
7. Eficiența pedagogică	- transmiterea explicită a modificării atitudinilor și comportamentului; - furnizarea detaliilor esențiale; - adaptarea discursului la contextul generării unor soluții pertinente obiectivelor urmărite	- manifestarea toleranței; - menținerea unui nivel optim de tensiune	evaluează calitatea transpunerii comunicării persuasive

Implementând programe educaționale comprehensive de valorificare a comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor, comunitățile școlare pot îmbunătăți climatul educațional și pot avea un impact asupra viitorului [8, p. 282]. Scopul lor constă

în formarea la audienți a competențelor de interacțiune constructivă și reglare-rezolvare a conflictelor apărute în colectivele școlare fără a apela la presiune, ci doar la comunicare persuasivă.

BIBLIOGRAFIE:

1. Albu, G., Comunicarea interpersonală, Iași: Institutul European, 2008, 306 p., ISBN 978-973-611-512-7
2. Cojocaru-Borozan, M. Dezvoltarea curriculei pedagogice – investiție în culturalizarea vieții școlare și sociale. În: *Revistă de științe socioumane*. 2009, nr. 2(12), pp. 65-69. ISSN 1857-0119
3. Cereteu, G., Sistemul valoric al personalității în conceptul educațional contemporan, În vol. *Educația din perspectiva valorilor*, Tom 16 (D. Opriș, I. Scheau, O. Moșin (ed), Editura Eikon, București, 2019, ISBN 978-606-49-0163-7
4. Glava A., Glava C., Predarea, în *Sinteze de pedagogie generală* (coord. I.Albulescu, H. Catalano), Editura Didactica Publishing House, București, 2020, ISBN 978-606-048-145-4
5. Jones, T., Conflict Resolution Education: the Field, the Findings, and the Future, *Conflict Resolution Quarterly*, 22(1-2), 2004, DOI: [10.1002/crq.100](https://doi.org/10.1002/crq.100)
6. Manea A. D., Stan C., Personalitatea cadrului didactic, în *Sinteze de pedagogie generală* (coord. I.Albulescu, H. Catalano), Editura Didactica Publishing House, București, 2020, p. 595-607, p. 351-371, ISBN 978-606-048-145-4
7. Muste, D., Comunicarea didactică, în *Sinteze de pedagogie generală* (coord. I.Albulescu, H. Catalano), Editura Didactica Publishing House, București, 2020, p. 431-448, ISBN 978-606-048-145-4
8. Patrașcu D., *Managementul conflictului în sistemul educațional*, Chișinău: Tipografia „Reclama”, 2017, 468 p., ISBN 978-9975-58-109-7