

## ÎMBUNĂTĂȚIREA ABILITĂȚII DE ASCULTARE ACTIVĂ – UN DEZIDERAT ÎN URMA PREDĂRII ONLINE

**CODREANU Florina**

Școala Gimnazială Berești-Tazlău Bacău, doctorandă, Universitatea Pedagogică de

Stat „Ion Creangă” din Chișinău, Școala Doctorală de Științe ale Educației

ORCID: 0000-0001-7760-7167, e-mail: florina.codreanu@yahoo.com

**Rezumat.** În procesul de comunicare, îmbunătățirea abilității de ascultare activă trebuie să fie o preocupare continuă pentru actorii demersului didactic, întrucât, o ascultare eficientă conferă valoare actului comunicării. Dincolo de barierele existente și menționate de literatura de specialitate, perioada pandemică a trecut la alt nivel conceptul de comunicare, care a devenit legătura principală dintre școală și familie prin intermediul platformelor online, dar, în același timp, cei care au petrecut timp îndelungat în fața unor ecrane au pierdut din dinamismul interacțiunii sociale care caracterizează comunicarea. Cert este că, într-o anumită măsură, toți am fost afectați mai mult sau mai puțin în această perioadă, astfel că, odată conștientizate barierele, suntem mai aproape de găsirea soluțiilor.

**Cuvinte-cheie:** comunicare, abilități, ascultare activă

**Abstract.** In the communication process, improving the ability of active listening must be a continuous concern for the actors of the didactic approach, since effective listening gives value to the act of communication. Beyond the existing barriers and mentioned by the specialized literature, the pandemic period took the concept of communication to another level, which became the main link between school and family through online platforms, but at the same time, those who spent a long time in front of screens have lost the dynamism of social interaction that characterizes communication. The fact is that, to a certain extent, we have all been affected more or less during this period, so that once we are aware of the barriers, we are closer to finding solutions.

**Keywords:** communication, skills, active listening

Societatea, în ansamblul său, se bazează pe un concept care îi conferă întreaga viziune asupra lumii, un concept care a generat o multitudine de definiții care au depins de diverse paradigme și teorii. Este vorba despre *comunicare* care „este un concept în sensul că este rezultatul perceptibil al gândirii, al demersului de ridicare din sfera concretului în cea a abstractului și în sensul în care prezintă însușirile esențiale, necesare și generale ale unei clase.” [4, p. 17].

Fiind preocupat de abordarea conceptuală și fără a avea pretenții de exhaustivitate asupra problematicii diversificate din jurul comunicării, Mihai Dinu susține că „în ceea ce privește relativ recenta teorie a comunicării, tocmai aparenta claritate a denumirii noii discipline s-a dovedit a ascunde o capcană, întrucât aducea cu sine întreaga încărcătură de ambiguități și conotații

acumulate de-a lungul vremii de cel de al doilea termen al sintagmei, într-adevăr, aflat într-o spectaculoasă creștere de popularitate, atât în limbajul uzual cât și în terminologia unor tot mai diverse domenii ale științelor sociale (și nu numai), conceptul de comunicare derutează prin multitudinea ipostazelor sale și tinde să se constituie într-o permanentă sursă de confuzii și controverse.” [1, p. 3].

În același timp, Kory Floyd susține că „întrebarea „De ce comunicăm?” poate părea la fel de inutilă ca întrebarea „De ce respirăm?” [3, p. 24] Subliniind importanța comunicării, autoarea întărește cu faptul că aceasta „ne menține sănătoși. Ființele umane au o componentă socială atât de puternică încât când ni se neagă șansa de a interacționa sănătatea mintală și psihică poate avea de suferit. Acesta este un motiv major pentru care izolarea este o pedeapsă atât de aspră.” [3, p. 24].

Așadar, Kory Floyd parcă ar fi anticipat această perioadă pandemică prin care a trecut omenirea, în care tot ce înseamnă interrelaționare, socializare, comunicare vor avea de suferit sau vor cunoaște alte forme care însă, nu vor fi neapărat optime și care vor fi însoțite de o serie de plusuri și minusuri.

Într-o eră deosebit de dinamică și puternic tehnologizată în care au existat numeroase schimbări și în sistemul educațional, cu siguranță că și comunicarea didactică, datorită desfășurării în mediul online, capătă noi valențe, cu urmări în ceea ce privește interacțiunea socială, generând o serie de provocări și determinând atât în plan educațional, cât și sub aspect socio-emoțional, o serie de avantaje și dezavantaje.

Încă o dată, cadrul didactic este cel căruia îi revine dificila misiune de a se adapta din mers și de a încerca să-și alinieze conținutul didactic la rigorile unei predări la distanță pe o anumită platformă, făcând eforturi pentru o comunicare eficientă care presupune diminuarea sau eliminarea, chiar, a oricăror bariere sau factori care ar putea perturba atât transmiterea cât și receptarea corectă a unui mesaj și în același timp, căutarea celor mai potrivite căi de comunicare și remediere a acestora după perioada de predare online, când se va lucra în mod special la corectarea și acoperirea dificultăților apărute în această etapă. Astfel, orice profesor a întâmpinat situații în care ori nu s-a înțeles mesajul transmis din cauza conexiunii sau chiar a lipsei de tehnologie, ori s-a interpretat total eronat din cauza unei proaste conexiuni, ori a existat o carență de interactivitate pe fondul instalării oboselii, sau chiar s-a perturbat adesea atenția pe fondul unor zgomote de fond, ceea ce a necesitat mari eforturi de inovație, de creativitate, de schimbare și adaptare. Toate aceste eforturi trebuie îndreptate spre un segment important al unei comunicări eficiente și anume, ascultarea activă. „Luându-se în considerare cele patru categorii principale de activități cu profil de comunicare pe care le desfășoară un intelectual pe parcursul unei zile, a fost determinată următoarea repartizare a timpului acordat fiecăreia dintre îndeletnicirile respective:

- scrisul 11%

- cititul 15%
- vorbitul 32%
- ascultatul 42%” [1, p. 18].

În această repartizare prezentată de Dinu Mihai se observă procentul important care se acordă ascultării, definită de Kory Floyd ca fiind „procesul activ de a deduce semnificațiile mesajului rostit de o persoană. Este important să remarcăm două detalii ale acestei definiții. În primul rând, ascultarea este un proces activ. Aceasta înseamnă că nu este automat; trebuie mai degrabă să vă străduiți să ascultați pe cineva. În al doilea rând, ascultarea nu înseamnă doar auzirea sau receptarea mesajului, ci și deducerea unei semnificații din ceea ce auziți” [3, p. 241].

Fiind un proces activ și nu un proces pasiv, ascultarea activă are nevoie de un anume efort și implicare, apărând în accepțiunea lui Gordon ca „o metodă de ascultare care asigură înțelegerea a ceea ce comunică de fapt, elevii. Ascultarea activă, opusă ascultării pasive (tăcerii), implică interacționarea cu elevul, și de asemenea îi oferă elevului dovada înțelegerii din partea profesorului (feedback)” [2, p. 89].

La rândul său, profesorul caută să utilizeze toate căile pentru a fi sigur că este ascultat și înțeles de către elevii săi, folosind ascultarea activă ca o unealtă „pentru facilitarea învățării, adică pentru clarificarea problemelor, pentru mai buna lor analiză și inclusiv pentru crearea unui climat în care elevii să se simtă liberi să gândească, să discute, să pună întrebări, să exploreze [2, p. 98].

Dacă în perioada pandemică, în plină predare online, fiecare cadru didactic era preocupat de pregătirea cât mai logică și ușor de înțeles a conținutului pentru a facilita înțelegerea elevilor și pentru a se plia pe nevoile acestora, după perioada online, prin utilizarea frecventă a ascultării active, profesorii încurajează elevii să-și întrebe lectorii față în față și să-și corecteze neajunsurile, nedumeririle și neînțelegerile acumulate în perioada respectivă, intervenind în același timp și cu un set de teste cu rolul de a diagnostica nivelul elevilor și lacunele existente. Așadar, după o perioadă în care comunicarea s-a realizat prin diverse dispozitive tehnologice alese în cel mai adecvat mod posibil, în care profesorii s-au străduit să organizeze activitatea de învățare în așa fel încât să nu lase loc monotoniei sau plictisului în rândul elevilor și să-și actualizeze conținuturile predate astfel încât să crească motivația de învățare a acestora, cu atât mai mult după perioada pandemică se vor concentra pe o serie de tehnici din cadrul ascultării active cu scopul de a interveni în personalitatea elevilor, de a obține schimbări pozitive care să-i ajute să se adapteze oricăror schimbări.

Personal, m-am axat mult pe momentele periodice de lectură pe care le-am organizat la nivelul clasei mele, prin intermediul cărora am încercat să realizez un climat plăcut, relaxat, de înțelegere și permisivitate, am încercat să realizez o atmosferă de acceptare și căldură în care să nu existe niciun element critic, ori evaluativ sau chiar moralizator, încurajând la orice pas exprimarea

liberă a elevilor mei și eliminarea oricăror bariere în calea exprimării lor precum și a dezvoltării unor relații creative între ei.

Odată cu fiecare lectură parcursă împreună, am acordat o atenție deosebită sentimentelor transmise, încercând să punem accent, dincolo de conținut, pe sentimentul care stătea la baza acestuia. Există diverse nuanțe care, în perioada online, nu au putut fi atinse, adică nu s-au putut fructifica toate componentele unui mesaj deoarece comunicarea, așa cum se știe, nu este numai verbală. De aceea, ascultarea necesită o anumită sensibilitate care ne determină și ne educă să fim atenți la inflexiunile vocii vorbitorului, la expresiile faciale ale acestuia, la postura corpului, la mișcările mâinilor lui, la mișcările ochilor, chiar și la respirația acestuia, pentru a ne însuși mesajul corect, în totalitatea lui.

Prin exersarea comunicării și a ascultării active în cadrul lecturilor zilnice practicate la clasă unde predau, am urmărit să lucrez foarte mult la partea de socializare și interrelaționare a elevilor clasei mele, pentru a estompa dificultățile de comunicare cu care au revenit din perioada online. Am încercat în mod constant să-i determin să fie interesați unii de alții ca persoane dar și ca personaje din textele pe care le interpretau în diverse dramatizări, să-și asculte și să-și respecte reciproc gândurile, deși nu erau întotdeauna de acord cu acestea, dar să le respecte deoarece erau importante pentru ceilalți, să aprecieze contribuțiile celorlalți în dramatizări sau în alte activități de echipă, să nu încerce să-i schimbe pe cei cu care interacționau, ci doar să îi înțeleagă.

Un aspect deosebit de important pe care l-am remarcat în cadrul unor astfel de activități a fost un soi de contagiozitate a comportamentelor pozitive bazate pe respect și înțelegere. Cele mai reușite interacțiuni din cadrul dramatizărilor, bazate pe creativitatea și talentul celor care le puneau în practică erau primite cu multă admirație și însușite ulterior ca modele sau exemple de bune practici.

Am reușit astfel, ca prin această modalitate de ascultare activă să determinăm schimbări comportamentale în rândul elevilor și ce este mai important este faptul că ascultarea sensibilă, bazată pe emoții și comportamente pozitive s-a dovedit a fi cel mai bun agent atât în ceea ce privește schimbarea în bine a personalității elevului după o perioadă nemaiîntâlnită în istoria omenirii, cât și în dezvoltarea grupului și îmbunătățirea relațiilor membrilor acestuia.

În același timp, un alt element demn de menționat este faptul că ascultarea activă produce schimbări nu numai în atitudinea elevilor față de ceilalți, ci și față de ei înșiși, făcându-i să devină mai deschiși la experiențele lor, mai comunicativi, mai democrați și mai puțin defensivi. „Capacitatea de a asculta eficient este importantă pentru succesul nostru într-o diversitate de contexte. De exemplu, aptitudinile de ascultare eficientă sunt vitale la locul de muncă” [3, p. 242] susține Kory Floyd, iar în sprijinul acestei afirmații pot spune că am observat adesea că putem folosi abilitățile de ascultare activă pentru a rezolva conflictele dintre copii, sau chiar putem aplica

această abilitate pentru a le permite copiilor să-și rezolve singuri conflictele, deși, în general, acestora le este greu să se asculte unii pe alții când sunt în conflict. În același timp, se obțin rezultate bune atunci când sunt încurajați să reflecteze la sentimentele celuilalt și să schimbe ceea ce simt pe moment, iar aceste lucruri trebuie îndelung exersate. „Este ușor să considerăm ascultarea un proces complet natural, instinctiv, foarte asemănător respirației. Totuși, ascultarea este o aptitudine învățată, nu o capacitate înnăscută precum auzul. Trebuie să dobândim capacitățile de ascultare. Așa cum suntem învățați să vorbim, trebuie să fim învățați să ascultăm și să ascultăm eficient. Pe mulți dintre noi ne învață experiențele noastre” [3, p. 244].

Nu aș putea spune că lucrurile au mers ca pe roate de la început. A fost nevoie de multă practică, am pornit de la exerciții simple, de la activități în doi, pe grupe, am exersat continuu interesul sincer față de vorbitor întrucât, ascultarea activă nu este o abilitate ușor de dobândit.

Așadar, dezvoltarea unei atitudini de interes sincer față de cel care vorbește nu este sub nicio formă o sarcină ușoară, ci se poate dezvolta pe baza unor experiențe multiple care vizează acest aspect complex.

Oricât de greu ne-a venit după perioada online, prin exersarea zilnică a exercițiilor alese cu grijă în scopul dobândirii capacităților de ascultare activă am reușit să schimbăm multe comportamente și să creăm o atmosferă armonioasă, de colaborare și socializare, în care ne desfășurăm activitățile de învățare.

### **Bibliografie:**

1. DINU M., Comunicarea - Repere fundamentale, Algos, 1994, 3 p. ISBN- 973-99513-0-9;
2. GORDON T., Profesorul eficient, Trei, 2011, 98p. ISBN 978-973-707-566-6;
3. KORY F., Comunicarea interpersonală, Polirom, 2013, 24 p, ISBN 978-973-46-3341-8;
4. STĂNCIUGELU I., TUDOR R., TRAN A., TRAN V., Teoria comunicării, Tritonic 2014, 17 p. ISBN 978-606- 749-002 – 2;