

COMPETENȚĂ ȘI COMPETENȚE DE COMUNICARE

Mihaela BUZATU, doctorand, Universitatea Pedagogică de Stat

„Ion Creangă”, Chișinău, RM

Natalia CARABET, coordinator, dr., conf. univ., UPSC, Chișinău, RM

Abstract. Starting from the opinion of the authorities in the field of communication we have shown that the educational communication is a sine qua non competence. The teacher is one of factors among many that determine students' performances. We consider that along with the methodological competences, the teacher must be trained in terms of educational communication competences. In this article we defined the competence concept and we analyzed it from an educational perspective. On this line, we have referred to the results of some recent studies.

Keywords: Communication Competence; Teacher's Communication Competences; Non-verbal Communication; Competent Teacher, Communication's barrier.

Ansamblul aptitudinilor și atitudinilor aplicate pentru producerea rezultatului stabilit constituie *competența*. [6, p. 83]. Aptitudinile îndeplinesc un rol semnificativ în perioada învățării, până când sarcinile de îndeplinit devin automatisme. Aptitudinile contribuie la dobândirea tuturor competențelor. Competența, pentru care se folosește, de regulă, pluralul, este formată și dezvoltată prin trei modalități: inițială- *apriori* vieții active; continuă -pe parcursul întregii activități profesionale; directă -în cadrul unei activități profesionale la baza căreia nu există o formare de specialitate. [10, pp. 56-59]

Autoritățile în domeniul comunicării [1-5, 7-9, 11, 15, 16] consideră conceptual de *comunicare* ca fiind dificil de definit ca urmare a complexității acestuia. Ezeukwu G.E. [apud 16] a identificat patru elemente care trebuie să fie prezente într-un act de comunicare și anume, sursa, mesajul, mediul și receptorul. Comunicarea implică orice interacțiune sau schimb, dintre două ori mai multe personae, a unor mesaje verbale, tactile, mimice, gestuale sau digitale de comunicare.

Profesorii transmit constant cunoștințe sau informații, motiv pentru care, aceștia trebuie să dovedească competență în actul de comunicare.

Rezultatele cercetărilor cu privire la competența de comunicare a profesorilor realizate de Bakić-Tomić, 1999, 2003, 2004; Valente și Horn 2005; Santos, 2005; Elliot și Grigorenko, 2006; Allen, 2006; Bakić-Tomić și Žunac, 2011 au ca factor comun empatia, capacitatea de conectivitate umană, capacitatea de a stabili și menține relații interpersonale în mod eficient. Empatia afectează percepția și atitudinile sociale, iar comunicarea empatică este calea către dialog - un factor al cooperării de succes și al satisfacției reciproce. Competențele sunt propuneri pe baza cărora operează educatorii. Competențele de comunicare sunt abilități de a adapta mesajul și contextul în care feedback-ul este utilizat ca informație despre (non) eficacitatea procesului. Competența de comunicare oferă o capacitate dezvoltată de a gestiona schimbările. [13]

În domeniul educației, una dintre competențele *sine qua non* ale cadrelor didactice este, tocmai, competența de comunicare. În sens larg, competența de comunicare reprezintă capacitatea de a adapta informația la nivelul cognitiv și experiențial al discipolului astfel încât aceasta să nu sufere modificări majore în momentul receptării. [9] În sens restrâns, competența de comunicare poate fi definită drept capacitatea de a aborda problemele prin analiză și sinteză, de a găsi mijloace specifice atingerii obiectivelor specifice, de a manifesta autocontrol, deschidere către ideile celorlalți, claritate în exprimare, empatie, respect față de educat. [10, pp. 65-68]

Paul Watzlawick consideră că acțiunea de comunicare se manifestă la două niveluri: cel al relației și cel al contextului. La nivelul relației comunicarea de succes este bazată pe cooperare și încredere. La nivel de context comunicarea depinde de cunoștințele cu privire la semnificațiile denotative și conotative ale simbolurilor. [10, p. 32]

Este dificil de enunțat totalitatea trăsăturilor profesorului care manifestă competență de comunicare. L. Șoitu [10, pp. 65 - 68] încearcă o enumerare a calităților persoanelor competente în comunicare în funcție de trăsăturile comune, unanim recunoscute bunilor vorbitori: utilizarea unui evantai larg de comportamente, capacitatea de a găsi comportamentul potrivit, capacitatea de a-și îndeplini rolul, empatia, complexitatea cognitivă, autoobservarea, angajarea în relație.

Profesorii manifestă două perspective diferite în ceea ce privește comunicarea educațională și educația în general: 1. Perspectiva axată pe trecut, abordarea educației din perspectiva tradiționalistă („Noi am făcut întotdeauna așa”); 2. Perspectiva axată pe viitor, pe comunicarea educațională modernă, proactivă („Cum putem face lucrurile diferit?”). [13, pp. 157-158]

În aceeași ordine de idei, Rosado Caleb [*apud* 13, p. 158] consideră că „Analfabetii din secolul XXI nu vor fi cei care nu pot citi și scrie, ci cei care nu pot învăța, dezvălui și relata”. Competența de comunicare a profesorilor reiese și din capacitatea acestora de a crea și/sau identifica momentele oportune în care preșcolarii/elevii să vorbească. Atunci când educații interacționează direct cu profesorul înțeleg mai bine conținutul lecției deoarece sunt nevoiți să proceseze informațiile pentru a le putea exprima cu propriile cuvinte. [*ibidem*]

Cea mai mare barieră în dezvoltarea competențelor de comunicare este reprezentată de stereotipuri, prejudecăți și obiceiuri greșite de comunicare, împreună cu lipsa unor programe educaționale de calitate pentru profesori. Cele mai recente abordări ale educației se bazează pe conceptul de „educator - comunicator” și includ aplicarea tehnologiilor informaționale și cunoștințe și abilități comunicative. Este o abordare ceva mai complexă, care reflectă mai bine cerințele comunicării în profilul educatorilor contemporani. [*ibidem*]

Competențele de comunicare includ două tipuri de abilități: abilități cognitive care ajută la găsirea unor modalități de succes de realizare a obiectivelor personale, relaționale și comportamentale care ajută la atingerea obiectivelor stabilite . Experiența unui profesor este observabilă în contextul comunicării, în timp ce în ceea ce privește relațiile, un rol mai important îl joacă competența sa pedagogică, psihologică și de comunicare . Cercetările efectuate în Croația arată că stilul de comunicare interactiv al profesorului este legat de profesia sa. Aceasta înseamnă că acei profesori care și-au dezvoltat abilități de comunicare în profesia lor (de exemplu, profesori de limbi croate sau străine) îi folosesc mai mult în activitatea lor cu studenții. Calcularea situației îi motivează pe profesori să recurgă la condamnare sau la pedeapsă și nu la un cuvânt de înțelegere, încurajare și ajutor. Cauza acestui lucru este adesea lipsa de competență

pentru a „citi” semnele non-verbale, precum și lipsa de compasiune și capacitatea de a înțelege [13, p. 160].

Un element important al comunicării pedagogice este utilizarea materialelor didactice. Conform unui proverb chinez: *Ceea ce aud, uit; ce văd, îmi amintesc; ce fac, știu*. Ilustrațiile, machetele, obiectele concrete, demonstrațiile practice îmbunătățesc comunicarea. Abdu-Raheem [12] definește materialele didactice ca fiind instrumente esențiale, necesare în actul de predare-învățare, pentru promovarea eficienței profesorilor și îmbunătățirea performanțelor elevilor. Prin urmare, în afară de comunicarea verbală și non-verbală, materialele didactice sunt folosite în egală măsură de profesor pentru a comunica și a eficientiza actul pedagogic. Profesorii care manifestă competență de comunicare, angajează atenția elevilor prin transmiterea dinamică, varietatea vocală, utilizarea adecvată a materialelor didactice și a limbajului nonverbal.

Comunicarea implică: potențialul nonverbal care se referă la înțelegerea și explicarea limbajului trupului (mimică, gesturi, proxemică) ca un supliment la comunicarea verbală și paraverbală; potențialul verbal care se referă la trimiterea de mesaje orale, astfel încât acestea să poată fi cât mai bine înțelese, complete, clare, lipsite de ambiguitate; potențialul de respect care se referă la atitudinea tolerantă și respectul față de interlocutor (ascultarea comunicării, adică abilitatea ematică și tăcerea), cu toate defectele și virtuțile lui, indiferent de starea de spirit și reacția actuală. Potențialul de a se înțelege pe sine însuși și pe ceilalți într-o relație interactivă. Trebuie avut în vedere faptul că o persoană intră în procesul de comunicare aducându-și personalitatea, experiența, credințele, valorile și normele cu el, dar și cu apărările, prejudecățile, temerile și frustrările sale. Potențialul de dialog se referă la capacitatea unui individ de a coopera cu ceilalți și de a conduce o conversație sinceră și deschisă, fără a folosi tehnici și jocuri manipulative. Asta înseamnă să dezvăluim și să înțelegem așteptările, nevoile și intențiile celorlalți și să îi informăm pe ceilalți despre propria persoană (implementarea feedback-ului de comunicare). [11].

Multe studii au vrut să găsească un răspuns la întrebarea: ce diferențiază educatorii eficienți de cei ineficienți? Răspunsurile lor sunt diferite și se concentrează mai ales pe patru grupuri de elemente importante: cunoștințe, comportament, motivație și abilități. A fost alcătuit un curriculum în patru părți, iar în partea de sus a listei au pus programa de creștere și dezvoltare personală care include încredere în sine, motivație, capacitate de comunicare, stabilire și menținere de relații. Competența de comunicare și înțelegerea sa este numită „The Elusive Construct” [15]. Aici se expune ceea ce ar trebui să lucreze profesorii, precizând totuși că acest obiectiv al perfecțiunii poate fi abordat asimptotic, dar niciodată atins. Cercetările efectuate de Stanford Research Institute, SUA arată că există anumite aspecte ale educației, care sunt neglijate. Conform concluziilor, se crede că ceea ce constituie un educator de succes constă în 12% cunoștințe și 88% abilități [14].

Asociația Națională de Comunicare a evidențiat cinci competențe largi de comunicare în rândul profesorilor cu privire la mesajele instructive, afective, imaginative, comportamentale și persuasive. Profesorii ar trebui să demonstreze competențe de:

- (1) Oferire și primire de informații;
- (2) Exprimare a sentimentelor;
- (3) Teoretizare sau emitere de ipoteze;
- (4) Menținere a relațiilor sociale și facilitare a interacțiunilor;
- (5) Încercare de a convinge sau a influența [16].

Conform concluziilor studiului realizat de Bakic-Tomic, Dvorski și Kirinic [13] cu privire la competența de comunicare a profesorilor, aceștia nu manifestă spontaneitate non-verbală în sălile de clasă și nu-și ascultă cu atenție elevii, cu excepția cazurilor în care sunt angajați în comunicarea interpersonală cu ei. Cu alte cuvinte, de regulă, atunci când profesorul vorbește scopul este acela de a expune mesajul cu orice preț, fără a mai fi atenți la mesajele transmise verbal sau nonverbal de către elevi (Elevii sunt interesați de mesaj? Au reușit să decodeze mesajul?). Aceleași concluzii indică o slabă capacitate de manageriere a conflictelor în cadrul activităților didactice.

Competențele de comunicare ale cadrelor didactice sunt la fel de necesare pentru reușita cadrelor didactice ca și abilități metodice, însă elevii și profesorii nu sunt suficient de conștienți de importanța unei comunicări de calitate, care contribuie la un climat școlar mai bun. [*ibidem*]

În concluzie, competența de comunicare în context didactic, implică manifestarea din partea cadrelor didactice a unei atitudini empaticе, interacționiste, motivaționale, proactive, care să aibă în vedere actul de comunicare ca întreg (comunicare verbală, nonverbală, paraverbală) în relația educator-educat. Competența de comunicare a profesorilor trebuie însoțită de competențe metodice pentru transmiterea conținuturilor specifice programei școlare.

BIBLIOGRAFIE

1. CHELCEA, S. Comunicarea nonverbală: gesturile și postura. Editura Comunicare.ro, 234 p. 2005. ISBN: 9737110145
2. EZECHIL, L. Comunicarea educațională în context școlar. București: EDP, 184 p. 2002. ISBN: DP-0005-03
3. FÂRTE, Gh. I. (2004), Comunicarea. O abordare praxiologică. Iași: , Editura „Casa Editorială Demiurg”, 206 p. ISBN: 973-8076-59-5
4. MĂRGĂRITOIU, A. Gestul în comunicarea didactică. Iași: Editura Institutul European, 2013. ISBN: 978-606-24-0029-3
5. PEASE, A. Limbajul trupului, București: Editura Polimark, 224 p. 1995-1997. ISBN: [973-95969-6-7](#)
6. PRICOP, L . Dicționar explicativ al limbii române. București: Cartex, 2000.671 p. ISBN: 9789731047522
7. ROVENȚA-FRUMUȘANI, D. Analiza discursului. Ipoteze și ipostaze. București: Editura Tritonic, 264 p. 2004. ISBN: [973-8497-99-X](#)
8. RÜCKLE, H. Limbajul corpului pentru manageri, București: Editura Tehnică, 334 p. 2000. ISBN: [973-31-1347-6](#)
9. SADOVEI, L., BOȚAN, A. Ghid de autoformare la studenți a culturii comunicării pedagogice, Chișinău: Î.S.F.E.P „Tipografia UPS „Ion Creangă”, 2013. 120 p. ISBN 978-9975-115-06-3
10. ȘOITU, L. Pedagogia comunicării, Iași: Editura Institutul European, 2002. 280 p. ISBN: 973-611-199-7
11. WATZLAWICK, P. BAVELAS, J. B. JACKSON, D. D. trad. BOGHIȚOI B. Comunicarea umana. Pragmatica, paradox si patologie, București: Editura Trei, 2014. 336 p. ISBN: 978-606-719-019-9