

18. Statistics (2021). Retrieved from: <https://www.unhcr.org/gr> accessed 12-1-21. https://ec.europa.eu/eurostat/statisticsexplained/index.php?title=Migration_and_migrant_population_statistics/el8-6-202

CZU:37.015.3+159.922.2:159.932

ASCULTAREA ACTIVĂ PREMIZĂ ÎN FORMAREA COMPETENȚEI DE ÎNVĂȚARE ACTIVĂ

ȘPAC Silvia, lector univ., dr. în științe ped.
Chișinău, Republica Moldova

Rezumat. Acest articol abordează problema procesului de ascultare activă ca premiză în formarea competenței de învățare activă. În acest context sunt evidențiate principiile, condițiile, formele care sporesc procesul de ascultare activă a elevilor în mediul educational. Articolul vine în ajutorul cadrelor didactice, părinților, persoanelor interesate cu un set de sugestii, recomandări care vizează formarea calităților unui bun ascultător precum și blocajele, formele unei false ascultări. Respectarea celor trei principii care stau la baza comunicării eficiente vor contribui nemijlocit și la formarea competenței de învățare a elevilor.

Cuvinte-cheie: Auz, ascultare activă, falsă ascultare, ascultător, competență de învățare activă,

Abstract. This article addresses the issue of the process of active listening as a premise in the formation of active learning competence. In this context, the principles, conditions, forms that increase the process of active listening of students in the educational environment are highlighted. , forms of false listening. Observance of the three principles underlying effective communication will also directly contribute to the formation of students' learning competence.

Keywords: Hearing, active listening, false listening, listener, active learning competence.

„Numai o limbă și două urechi ți-a dat natura, pentru ca să ascuți de două ori mai mult decât vorbești.” Epictet

Deseori în comunicare folosim formulări de genul „ am auzit că”, „ mă auzi”, „ nu aude” sau „am ascultat cu atenție ce a spus”, „ ascultă-mă o clipă” „ nu vrea să asculte”. Apare întrebarea sunt sinonime sau nu cuvintele „a auzi”, „a asculta”, dacă nu, care sunt diferențele dintre ele. Făcând trimitere la *Dexonline* sau *Mic Dicționar al limbii române*, distingem că „a auzi” înseamnă a percepe sunetele cu ajutorul auzului sau a distinge și înțelege sensul sunetelor vorbirii, a asculta pe cineva vorbind. Această semnificație denotă că *a auzi* nu este perfect sinonim cu *a asculta*. Termenul *a asculta* include ceva mai mult „a-ți încorda auzul pentru..”, „a urmări atent vorbele cuiva” a fi atent la ceea ce se spune”. *A auzi* nu înseamnă și *a asculta*, pe când *a asculta* presupune cu necesitate să

auzi. Din punctul de vedere psihofiziologic, alături de celelalte categorii senzoriale (văz, miros, gust, tact), auzul este, „o modalitate de recepție senzorială a stimulilor acustici” [10].

De asemenea, auzul, prin funcțiile sale, este modalitatea senzorială cel mai puternic legată de activitatea intelectuală, auzul verbal fiind fundamentul pe care se construiește limbajul. Astfel, auzul verbal cuprinde pe lângă latura fonetică-adică descifrarea sunetelor sau detectarea acestora- și latura semantică, acordarea de semnificații cuvântului sau sunetelor auzite. Prin urmare *a asculta* presupune atenție, răbdare, înțelegerea mesajului, a ceea ce dorește să comunice cel de lângă noi. Problema care se evidențiază este dacă atunci când vorbim suntem sau nu ascultați, cât de bine îi ascultăm pe ceilalți, cât de bine suntem ascultați de ceilalți? Relevanța ascultării este susținută și de studiile consacrate receptării, care au conchis că receptorul reține doar o treime din ce dorește să transmită emițătorul. Un aspect important ce merită reținut este faptul că o persoană petrece aproximativ 45% din timpul activ ascultând, pe când doar 30% din acest timp vorbește. Pentru o comunicare eficientă, locutorii trebuie să stăpânească foarte bine atât arta și tehnica vorbirii, cât și arta și tehnica ascultării, ambele putând fi îmbunătățite.

Procesul de ascultare nu este deloc unul simplu, el presupunând următoarele etape:

- Mai întâi trebuie să auzim, să detectăm sunetele generate de vorbitor, acesta fiind un act automat de receptare cu ajutorul analizatorului auditiv.
- Să înțelegem conținutul mesajului „să pătrundem cu mintea, să percepem sensul lucrurilor” (Mic Dicționar al limbii române, 1974)
- Să atribuim semnificații, sensuri celor auzite, prin implicarea competenței lingvistice și culturale a ascultătorului.
- Să evaluăm, să emitem judecăți de valoare asupra mesajului. [2]

Indiferent că, vom considera ascultarea - abilitate, proces sau sistem nu putem să nu constatăm rolul intens pe care aceasta îl are în viața de zi cu zi, în familie, în activitatea educațională, în relațiile cu ceilalți. În primul rând, ascultarea este considerată cel mai important instrument al învățării-principalul canal al acesteia. Deși, se spune că auzim și reacționăm la sunete încă din perioada prenatală, totuși dobândim această deprindere în primii ani de viață, respectiv în perioada preșcolară, ea devenind element fundamental al educației formale sau informale. În domeniul educației, ascultarea activă are un rol crucial în relația profesor –elev, o bună ascultare contribuind la dezvoltarea și menținerea unei relații pozitive și la o stare de bine. În acest context, învățarea, ca activitate dominantă, se realizează mai ușor și mai eficient. Ascultarea activă ajută la construirea unor relații bazate pe adevăr, sinceritate, interes și respect. De-a lungul anilor de școală, profesorii își doresc ca elevii să devină buni ascultători, aceștea însă identifică ascultarea cu tăcerea sau ascultarea pasivă, la care se adaugă formularea de întrebări, dar numai pentru a primi ajutor. Calitatea ascultării influențează calitatea învățării. Activitatea practică ne-a demonstrat că elevii care nu sunt interesați-

ascultă superficial, ei așteaptă să treacă mai repede timpul pentru a părăsi clasa, asistăm astfel la un climat de pasivitate.

De asemenea, am observat că elevii care sunt buni ascultători pun întrebări, discută, interacționează, efectul fiind o învățare temeinică, ei implementează strategii cognitive-analizează, compară, clasifică, fac asocieri, iau notițe. În același timp ei manifestă și o stare afectivă, exprimată fie prin limbaj, fie prin mimică, gestică, pantomimică. Cercetările recente ne vorbesc despre faptul că o bună ascultare înseamnă mai mult decât tăcere –pentru că un bun ascultător pune întrebări, dezvoltă un dialog care devine un discurs cu două sensuri, nu unul cu sens unic. O bună ascultare implică interacțiune, devine o experiență pozitivă pentru ambele părți, creează un mediu sigur în care problemele și diferențele sunt discutate deschis. Conversația este văzută ca o cooperare în care feedbackul funcționează în ambele sensuri.

În cadrul unei ascultări active se ajunge la oferirea de propuneri, sugestii, recomandări. O viziune asupra caracteristicilor unui bun ascultător oferite de mai multe studii realizate recent subliniază că pentru a deveni un bun ascultător trebuie:

- să-ți concentrezi atenția asupra vorbitorului;
- să minimizezi influența factorilor externi, perturbatori;
- să menții contactul vizual, un indicator ce relevă atât atenția cât și intenția de a fi ascultat;
- să zâmbești deschis și încurajator, să urmărești limbajul trupului și să descifrezi semnificația gesturilor, mimicii sau pantomimicii;
- să nu întrerupi vorbitorul, să pui întrebări, să clarifici unele aspecte ale conținutului mesajului;
- să-ți păstrezi mintea deschisă, manifestând interes și curiozitate [1].

Atestăm deci, că ascultarea este una dintre cele mai importante deprinderi pe care le putem avea, cu un impact major asupra eficienței muncii noastre și asupra calității relațiilor cu cei din jur. Avantajele ascultării sunt multiple ascultăm pentru a obține informații, ascultăm pentru a înțelege ceva sau pe cineva, ascultăm pentru a învăța sau pur și simplu ascultăm din plăcere. Buna ascultare se educă, se formează, se dezvoltă, intervențiile educaționale necesită să se focalizeze pe cultivarea răbdării, empatiei, curiozității, autocontrolului, altruismului, disciplinei, respectului, sincerității, gândirii. Ascultarea activă necesită din partea profesorilor/adulților manifestarea unui set întreg de atitudini, printre care ele mai relevante fiind:

- Să dorești să auzi/să asculți ce are de spus copilul, rezervând suficient timp în acest scop.
- Să dorești cu adevărat să ajuți copilul atunci când are o problemă.
- Să accepți sentimentele copilului, indiferent cât de diferite ar fi de ale tale.

- Să ai încredere în capacitatea lui de a-și gestiona emoțiile pe care să le consideri trecătoare.
- Să vezi copilul ca pe o entitate de sine stătătoare, unică.[7]

Ascultarea activă în cadrul școlii aduce multe și variate beneficii, cum ar fi îi ajută pe elevi să-și gestioneze timpul, facilitează rezolvarea problemelor, promovează exprimarea liberă a gândurilor, îi determină pe elevi să-și asume responsabilități, promovează relații mai apropiate, mai profunde, ceea ce duce la amplificarea sentimentului propriei valori. Bineînțeles că în activitatea zilnică cu copiii, deseori suntem martori la un tablou care ne îndeamnă să întreprindem măsuri pentru ameliorarea abilităților de ascultare și înțelegerea mesajului celuilalt. Elevii/ascultătorii noștri dau dovadă de ineficiență în comunicare, cauzată de simpla ne-ascultare. Și atunci când credem că elevii ascultă, descoperim de fapt că este doar o tentativă, intenție de a asculta. Altfel spus, observăm diferite forme ale falsei ascultări, cele mai frecvente fiind:

Simularea-imitarea ascultării veritabile, lăsându-se impresia că toți sunt chiar foarte atenți, întrucât se și gesticulează adecvat, aprobându-se sau dezaprobandu-se așa cum sunt mișcările profesorului/vorbitorului, chiar surîzând și întristându-se ca acesta. Falsul ascultător își maschează gândurile care nu au nimic în comun cu subiectul prezentat. Se lasă furat de gândurile sale, fie pornind de la ceva care s-a spus anterior, fie de la început a rămas *surd* la ceea ce se rostește în preajma sa. Sunt cel mai ușor de observat elevii care fac ce trebuie pentru a mima, crea impresia că ascultă numai cu privirea, pe când gândul le este foarte departe.

Statutul de vedetă- care nu-și îngăduie să renunțe la ideile sale, și numai ale sale. Tot ce se spune, orice reacție de dezaprobare nu are importanță. Așteaptă doar momentul pentru a reintra în scenă și a rămâne cât mai mult acolo.

Ascultarea selectivă-permițând reacții numai la judecățile care prezintă interes. Am putea spune că fiecare persoană este un ascultător selectiv. Cu o ureche improvizează ascultare până când aude ceva interesant, cealaltă fiind gata să se blocheze din nou când dispăre motivația. Raportul dintre cunoscut (știut) și noutatea informației este direct proporțională cu timpul acordat selecției.

Ascultarea de protecție, când elevul/interlocutorul nu vrea să știe nimic despre acest subiect, sau nu mai vrea să afle nimic în plus. Nimic nu vrea să audă, ori să mai audă discuții la o asemenea temă. Reacția de protecție poate fi generată de stările emotive pe care le poate da reascultarea unei povestiri ori conexiunile care le sugerează subiectul pentru cineva, dar poate fi și o consecință a maximei „saturații”. Exemplu în acest caz poate fi conversația profesorului pe marginea notelor proaste. Urechile elevilor nu mai pot asculta spusele dirigintelui care vorbește, iar elevul refuză să-l urmărească, oferindu-și teme cu totul diferite și mai agreabile pentru sine.

Ascultarea defensivă, în scopul de a putea apăra. Îndată ce a fost atacată imaginea personală, ascultătorul intră însă în acțiune. Reacția poate fi motivată și de observații care privesc relațiile

personale cu alte grupuri sau indivizi. Trebuie de știut că între tacticile defensive se include și agresiunea verbală.

Ascultarea capcană, menită să descopere cu șiretenie cuvântul care favorizează atacul. Cuvintele rostite devin o capcană în care vorbitorul este prins de ascultător. O asemenea ascultare confirmă posibilitatea descrisă de proverbul că „păsările se prind cu lațul, oamenii cu vorbele lor”. Evitarea se realizează prin preocuparea pentru folosirea ambiguităților în exprimare, pentru claritate și fermitate.

Ascultarea insensibilă este proprie auditoriului care nu reține nimic din ceea ce se spune, nici sub aspectul conținutului, nici al formei, nici implicarea vorbitorului sau a celor prezenți. Este acolo doar sub aspect fizic [11]. Autorul K. Cohn (2007) în studiile sale subliniază că pentru a fi un bun comunicator trebuie să fii un bun ascultător, iar ascultarea trebuie să se facă cu toate simțurile. În timpul ascultării nu trebuie să întrerupi, să critici sau să argumentezi cele auzite, nu trebuie să dai sfaturi sau să te gândești la ceea ce vei spune în momentele următoare, să schimbi subiectul discuției sau să folosești fraze precum „știu exact ce simți tu acum”. Cercetările în domeniul comunicării [1,8,10], au identificat câteva motive care împiedică atât elevii cât și adulții să devină buni ascultători, cele mai convingătoare fiind:

- Egoismul, dorința unei persoane de a ieși cu orice preț în evidență, fără a acorda importanță celor din jur.
- Gândurile care pun stăpânire pe mintea noastră, ne frământă și duc la scăderea nivelului atenției, care la rândul ei duce la o uitare masivă. S-a constatat că, din volumul total de informații transmis de cineva, după 10 minute rămânem cu 50%, iar după două zile acest volum mai scade cu 50%. Acest fapt denotă că eficiența noastră în ascultare scade până la 25%.
- Gândirea rapidă contribuie de asemenea la diminuarea calităților ascultării. Oamenii percep între 400-600 de cuvinte pe minut, însă pot reda doar 125 pe minut. Această diferență confirmă faptul că în momentul în care ascultăm ne folosim doar de 25 % din capacitatea de ansamblu, în timp ce restul de 75% se poate concentra asupra altor lucruri.
- În cazul când informația este negativă și greu de acceptat suntem mai puțin receptivi, prin urmare și ascultarea este superficială [3].

Ascultarea este influențată și de calitățile vorbitorului în cazul nostru al profesorului care trebuie să cunoască și să recunoască limitele stilului de comunicare, să pună capăt unor obiceiuri conversative mai vechi sau să le limiteze, să se adapteze cerințelor și nevoilor elevului/ascultătorului, să experimenteze și să aplice în mod conștient noi strategii educaționale.

Conform studiilor din domeniu, în vorbire se cere concizie, „respectarea regulei celor 30 de secunde”, bazată pe datele ce pot fi cuprinse în memoria de lucru, 4-7 unități semantice. În viziunea cercetătorilor, ascultarea activă se bazează pe trei principii fundamentale *empatia, încrederea și acceptarea*. Prin promovarea acestui gen de ascultare cu respectarea principiilor enumerate, elevul se eliberează de tensiune, se teme mai puțin sau deloc de sentimentele negative, se simte mai aproape de profesor, devine mai afectuos, empatic cu profesorul, cu mai multă încredere în forțele proprii. Empatia este fundamentul pe care se clădește o comunicare eficientă, condiția fiind existența unei empatii împărtășite. În această ordine de idei se regăsește și acceptarea-capacitatea de a admite, consimți, a fi de acord cu ceva, cu cineva. Acceptarea autentică ajută și transformă elevul într-o personalitate dezvoltată armonios, deschisă spre comunicare cu cei din jur. Ascultarea activă se poate realiza cu succes într-un mediu educațional în care principiul de bază este acceptarea copilului/elevului drept o ființă umană cu o diversitate de trăsături specifice emoții, sentimente, reacții, valori ca precondiții ale dezvoltării unei personalități libere, armonioase. Experiența profesională ne-a demonstrat faptul că ascultarea necondiționată nu este posibilă. Ascultarea subordonată acumulării de cunoștințe se va putea realiza numai prin reținere corectă a noțiunilor, ideilor, judecăților de valoare care vor asigura înțelegerea. Condițiile care se cer respectate în obținerea performanțelor dorite sunt:

1. *predominanța ascultării, regula antică este, îngăduind a vorbi numai pentru a cere lămuriri, întăriri ale înțelegerii;*
2. *eliminarea factorilor perturbanți, îndeosebi a celor cu rol distractiv, muzică, tv, vizite neprogramate;*
3. *evitarea judecăților pripite, legate cel mai des de persoana care vorbește;*
4. *cercetarea ideilor principale în scopul favorizării înțelegerii și mai apoi reproducerea personală a ceea ce a fost prezentat;*
5. *formularea întrebărilor, demonstrându-se astfel că ascultarea nu este pasivă chiar dacă are loc în liniște;*
6. *reformularea este dovada înțelegerii, clasificarea atitudinilor personale[9].*

Astfel, ascultarea are ca efect instituirea sentimentului de autenticitate a sinelui și de considerație pentru altul/celălalt. În acest fel face posibilă stabilirea unei relații de egalitate, partenerii putându-se confirma unii pe alții, permite trăirea experienței celuilalt, simțindu-i lumea lui interioară.

În concluzie, menționăm faptul că dacă pentru competența de învățare ascultarea este importantă, atunci se poate spune că pentru toate acțiunile pedagogice ascultarea este decisivă, inclusiv pentru actul de comunicare mereu alcătuit din vorbire (emitere de mesaje) și ascultare. Cu alte cuvinte, relația profesor-elev trebuie să fie cât mai pozitivă/bună și să sprijine dezvoltarea deprinderilor de ascultare activă, care să implice deschidere și transparență, grijă și prețuire unul față

de celălalt. Astfel, un profesor eficient trebuie să fie natural și autentic, să respecte valorile împărtășite de elevii săi, să susțină autonomia și independența în rezolvarea unor probleme și atunci neapărat se va bucura de ascultare activă din partea discipolilor săi. Ascultarea activă este cea mai bună cale de a produce schimbări în viața elevilor noștri, de a-i orienta spre învățarea activă pe tot parcursul vieții. Aceasta este un proces care necesită tact, răbdare, disciplină, bunul simț și curiozitate. Acceptarea ascultării active are ca efect crearea unui climat psihologic care pune în valoare potențialul elevilor de a gândi și de a învăța pentru ei înșiși. Profesorilor nu le rămâne decât să dea dovadă de empatie, acceptare necondiționată, autenticitate în realizarea acestui proces dificil.

Bibliografie

1. Bonchiș, E. Învăță să ascuți. Iași : Polirom, 2019, p.326.
2. Chiru, I. Comunicarea interpersonală. București : Tritonic, 2003.
3. Cohn, K. Developing Effective Communication Skills. Journal of Oncology Practice, 3 (6) ,p 314-317.
4. Centrul de Informare și Documentare privind drepturile Copilului din Moldova. Educă-ți copilul cu grijă. Ghid pentru un părinte mai bun. Chișinău, 2015, p.1-15.
5. Cucuș, C. Pedagogie: Ediția a III-a revăzută și adăugită. Iași: Polirom, 2014, p 334-340.
6. De Vito. Human Communication. The Basic Course. New York: Harper Row, 1988.
7. Faber, A.; Mazlish E.; Nyberg L.; Templeton R.A. Comunicarea eficientă cu copiii acasă și la școală. Traducere din engleză de Irina Negrea. București: Curtea Veche Publishing, 2019.
8. Henrik F. Manualul abilităților sociale superioare. Traducere din engleză de Smaranda Nistor. București: Editura Trei, 2018, p10-87.
9. Pânișoară, I.O. Ghidul profesorului: Profesorul de succes. Iași: Polirom, 2017, p 43-45.
10. Pânișoară, I.O. Comunicarea eficientă: Ediția a IV-a, revăzută și adăugită. Iași: Polirom, 2015.
11. Popescu –Neveanu, P. Dicționar de psihologie. București :Editura Albatros, 1978.
12. Șoitu, L. Pedagogia comunicării. Iași :Institutul European, 2002, p269.