

CARACTERISTICI ALE COMPORTAMENTULUI PROSOCIAL

Marina Josu, studentă, ciclul II, Facultatea Pedagogie, UST

Lilia Pavlenko, dr., conf.univ.interimar, Catedra PEP, UST

Rezumat. Autorii articolului pun în discuție termenul de *comportament prosocial* care în ultimele decenii este studiat tot mai frecvent de cercetători în contextul procesului de socializare. Cunoașterea științifică despre apariția și dezvoltarea conceptului numit poate contribui în stimularea manifestării comportamentului prosocial.

Abstract. The authors of the article examines the term *prosocial behavior* which in recent decades is increasingly being studied by researchers in the context of the socialization process. Scientific knowledge of the emergence and development of the concept can contribute to stimulating the manifestation of prosocial behavior.

„Un om cobora de la Ierusalim la Ierihon, și a căzut între tâlhari, care, după ce l-au dezbrăcat și l-au rănit, au plecat, lăsându-l aproape mort. Din întâmplare, un preot cobora pe calea aceea și, văzându-l, a trecut pe alături. De asemenea, și un levit, ajungând în acel loc și văzând, a trecut pe alături. Iar un samaritean, mergând pe cale, a venit la el și, văzându-l, i s-a făcut milă și, apropiindu-se, i-a legat rănila, turnând pe ele untdelemn și vin, și, punându-l pe dobitocul său, l-a dus la o casă de oaspeți și a purtat grijă de el. Iar a doua zi, scoțând doi dinari, i-a dat gazdei și i-a zis: «Ai grijă de el și, ce vei mai cheltui, eu, când mă voi întoarce, îți voi da» (Luca 10.30-35).

Scene asemănătoare cu comportamentele din parabola dată, le întâlnim frecvent. De la filosofii și gânditorii din Antichitate până în zilele noastre descoperim că diferiți oameni reacționează diferit la întâmpările ce au loc în viața lor. Reflecții despre comportamentul prosocial putem găsi în opera lui Aristotel, care denotă faptul că oamenii în toate timpurile atrag atenția asupra modului cum se comportă și cum ar fi bine să se comporte omul în societate. În acest sens, servesc drept exemplu scrierile lui Seneca – „Despre binefaceri” (De beneficiis). Reflecțiile filosofului roman despre recunoștință sunt cât se poate de actuale pentru psihosociologia comportamentului prosocial: „Răsplata unei fapte bune este ai făcut-o” sau „Sunt recunoscător nu fiindcă îmi folosește, ci fiindcă îmi face plăcere” [4, p.45].

Din timpuri și până astăzi cei care manifestă grijă, altruism și sunt săritori la nevoie, serveau drept model pentru fiecare copil. Despre persoane de acest tip se vorbea în povești și basme, fiecare părinte dorind să ofere o educație demnă își învață copilul să-și iubească aproapele, să-i ajute pe cei care au nevoie, să ofere loc în transport etc.

Deși recent intrat în vocabularul și în domeniul preocupărilor psihosociologice, comportamentul prosocial a polarizat interesul multor cercetători, la moment, existând un volum însemnat de fapte de observație, date experimentale, ipoteze și teorii explicative.

Abordarea psihologică a comportamentului prosocial este relativ nouă, totodată, au existat din cele mai vechi timpuri trimiteri la acest tip de comportament. La etapa actuală a dezvoltării societatea modernă cunoaște o schimbare considerabilă în ierarhizarea valorilor,

schimbarea normelor sociale și a idealurilor, modelelor cu care tind să se asemene tinerele generații.

Primele cercetări asupra comportamentului de ajutorare au apărut prin anii 1950. Cercetările ulterioare au fost mult stimulate de un eveniment trist din 1964, care a avut loc la New York: o tânără, Kitty Genovese, a fost ucisă într-o seară pe stradă, iar anchetatorii au constatat că 38 de persoane asistaseră din dosul perdelelor, în blocurile din apropiere, fără să intervină [2]. Acest caz a trezit interesul multor savanți pentru comportamentul oamenilor în diferite situații: fie acesta prosocial sau asocial.

Deci, ce se înțelege prin *comportament prosocial*?

Fiind obiect de studiu al psihologiei sociale de câteva decenii, noțiunea de comportament prosocial (introdusă de sociologul polonez J. Reykowski, 1980), figurează în Dictionarul de Psihologie socială cu sensul foarte larg de comportament orientat spre valorile sociale [6]. În sens restrâns este definit drept comportamentul orientat spre ajutorarea, protejarea, sprijinirea altor persoane, fără a aștepta o recompensă externă sau acțiunea care nu aduce beneficii decât celui care primește ajutorul. Alți autori consideră că acest tip de comportament poate fi definit ca acțiunea care nu aduce beneficii decât celui ce primește ajutor.

Termenul de „comportament prosocial” este întâlnit în lucrările unor psihosociologi precum Baron și Byrne, 1974–1981; Bar-Tal, 1976; Baum, Fischer și Singer, 1985; Bierhoff și Klein, 1988; Feldman, 1985 [4,5]. A. Baum, J.D. Fisher, J.E. Singer înțeleg prin comportamente prosociale acele acte intenționate care ar putea avea consecințe pozitive pentru alții, fără a se anticipa vreo răsplată. D. Bar-Tal, Sharabany și Raviv au adăugat o a treia restricție: în afara intenționalității și absenței obligațiilor de serviciu, comportamentul să fie realizat fără așteptarea recompenselor externe.

Analiza acestui tip de comportament și în prezent înaintează numeroase definiții. S. Chelcea înțelege prin comportament prosocial un comportament intenționat, realizat în afara obligațiilor profesionale ce vizează promovarea și consolidarea, conservarea normelor și valorilor sociale [4]. P.Golu susține că: „Comportamentul prosocial este o categorie largă, care include atât conduita de ajutorare, cât și altruismul. El este comportamentul rezultat din procesul societății și al învățării sociale” [6, p.138].

De menționat, că termenul „prosocial” inițial în psihologie descria forma ușoară de agresivitate, acceptată de societate (L. Wispe). Acest termen „comportament prosocial” pentru prima dată a fost introdus în psihologie de către J. Bryan, M. Test și D. Rosenhan și G. White independent unul de altul pentru a menționa formele pozitive ale comportamentului social. Dar în anii următori, pe măsura creșterii numărului de cercetări în acest domeniu, în rând cu termenul de „comportament prosocial” apar termenii de „comportament altruist”, „comportament de ajutorare”, „comportament de cooperare” [2].

Unele comportamente, după S. Chelcea, sunt foarte ușor de identificat ca fiind prosociale. Altele impun însă analize mai subtile, iar includerea lor în categoria

comportamentelor prosoziale rămâne discutabilă. După opinia sa, ca și în cazul comportamentelor antisociale, discernământul califică în cele din urmă comportamentul [5].

În linii generale, comportamentul prosocial se referă la actele evaluate pozitiv în societate. Wispé definește comportamentul prosocial drept acel comportament cu consecințe sociale pozitive, care contribuie la bunăstarea fizică și psihică a unei alte persoane [apud 7, 2005].

Pentru a se putea vorbi de existența unui comportament prosocial majoritatea autorilor pledează pentru trei condiții: „intenția de a ajuta, inițierea actului comportamental în mod voluntar și lipsa de urmărire a obținerii vreoa unei recompense externe de către cel care realizează actul comportamental”, „acte intenționate, acțiuni, tip de comportament intenționat orientat spre ajutorarea, protejarea, sprijinirea, dezvoltarea celorlalte persoane, fără a aștepta vreoa recompensă externă, „să fie intenționat și voit” [apud 11]. Deci, anume acel comportament care are o intenționalitate de sprijinire a valorilor sociale și care este produs în mod conștient poate fi considerat prosocial [11, p.26].

Prin urmare, putem observa ideia conform căreia comportamentul prosocial este adesea văzut ca un comportament de ajutorare și un comportament prin care facem ceva folositor celuilalt. Comportamentul de ajutorare se referă la activitatea prosocială a omului. Drept comportament prosocial înțelegem fiecare acțiune înfăptuită cu scopul de a aduce beneficii altei ființe.

Care sunt caracteristicile comportamentului prosocial?

Acest tip de comportament **se referă la acte valorizate pozitiv de societate**. Ele sunt comportamente intenționate, realizate în afara obligațiilor profesionale și orientate spre conservarea și promovarea valorilor sociale. Bar-Tal [14] stabilește notele definitorii ale comportamentului prosocial, și anume: *intenționalitatea, libertatea alegerii* (nu obligație de serviciu), realizat în absența unor recompense externe. Pe lângă acestea, categoria de comportamente include: *comportamentul de ajutorare, comportamentul altruist, atracția interpersonală, prietenia, simpatia, încrederea, sacrificiul, cooperarea*. Factorul determinant rămâne criteriul social: agresiunea, este considerată de obicei un comportament antisocial, dar dacă este valorizată de societate (ca atunci când individul trebuie să lupte pentru a-și apăra țara), ea devine comportament prosocial.

Conceptul de comportament prosocial capătă o extensie mult mai mare și **cuprinde fenomene foarte variate**: ajutorarea semenilor, apărarea proprietății, jertfa de sine pentru dreptate, pentru independența Patriei. Locul central în sistemul comportamentului prosocial este ocupat de intrajutorarea, protejarea și sprijinirea dezvoltării semenilor, omul fiind valoarea socială supremă [5]. Nu orice comportament ce ar avea consecințe pozitive, poate constitui comportamentul prosocial, ci numai acel comportament ce are o intenționalitate de sprijinire a valorilor sociale și care este produs în mod conștient.

Zilnic, în marea parte a sa, oamenii se conformează normelor sociale general acceptate și procedează în conformitate cu valorile sociale dominante. Unii se distanțează, însă, de

principalele norme și valori sociale, se abat, în sens negativ, de la ele. Aceștia au comportamente antisociale.

Comportamentul prosocial **este modelat de un șir de factori**. În acest sens, *personalitatea* celor care acordă ajutor a constituit subiectul multor cercetări de psihosociologia intrajutorării. S-a pus și întrebarea dacă nu există cumva un așa-zis „tip de personalitate altruistă”. O astfel de supoziție ar conduce la concluzia că anumite persoane, cele care aparțin tipului altruist, manifestă, totdeauna, comportamente prosociale, în timp ce altele rămân insensibile la solicitarea ajutorului. Adevărul este că oamenii reacționează diferit în situații concrete și în anumite momente ale vieții lor. În acord cu o serie de cercetări mai vechi (cf. H. Hartshorne și M.A. May, 1928) sau mai noi (cf. K.J. Gergen și colaboratorii, 1972) [apud 9], nu există un tip de criminal înnăscut, nu există nici un tip altruist din naștere: altruiștii nu reprezintă altfel de oameni, ci oameni altfel socializați, în structura personalității lor, se găsesc trăsături comune tuturor oamenilor, dar și unele particularități, care, într-o îmbinare specifică, diferențiază personalitatea prosocială de ceilalți.

E.L. Dlugokinski și T.J. Firestone au găsit o corelație semnificativă între trăsăturile de personalitate și indicele comportamentelor prosociale. Cercetările lui J. Rotter (1966) au arătat că persoanele care percep că dețin mai mult control asupra evenimentelor, care își dau seama că pot influența situația au o tendință mai accentuată de a interveni în sprijinul celorlalți [13]. J. Reykowski (1976) a pus în evidență faptul că *stima de sine* corelează pozitiv cu orientarea prosocială a comportamentelor. La aceeași concluzie au condus și studiile lui D.C. Glass, E. și Welter. M. Jarymoeicz a constatat că tinerii care aveau un nivel de autoacceptare mai ridicat manifestau mai multă sensibilitate și o acuratețe sporită în perceperea problemelor celorlalți [13].

Conform psihologului Bentu D., analiza mai multor surse asupra conceptului cercetat demonstrează că variabilele de personalitate care au fost asociate cu o mai mare disponibilitate de comportament prosocial în anumite contexte sunt următoarele: un *grad ridicat de empatie* față de ceilalți; tendința de a atribui cauzele evenimentelor mai degrabă acțiunii voluntare decât împrejurărilor exterioare; o orientare mai curând colectivistă decât una individualistă; în general, sunt implicate persoane extravertite, mai receptive față de experiență și mai agreabile. Și indiferent dacă au sau nu trăsăturile asociate comportamentului prosocial, dacă pot fi convinși sau motivați să creadă că sunt altruști, oamenii vor acționa ca atare. De exemplu, etichetarea cuiva ca persoană săritoare sporește probabilitatea intervenției sale în situații de urgență. Însă, indiferent de natura motivației de ajutorare, empatia constituie un important factor de predicție a comportamentului prosocial. Indivizii empatici, în prezența unor persoane în suferință, le împărtășesc suferința, simțind simpatie și compasiune față de ele. Capacitatea de adopție a perspectivei celuilalt și de experiență empatică se asociază pozitiv cu ajutorarea și cu alte forme de comportament prosocial, atât la copii, cât și la adulți [1]. Studii numeroase au arătat că adulții ca și copii

răspund empatic la durerea altora, că ființelor umane le este neplăcută suferința altora, servind drept motiv pentru intrajutorare.

În literatura de specialitate sunt descrise și alte studii în acest domeniu realizate de L. Kohlberg, J. Piaget, P. Golu, E.O. Wilson, J.P. Rushton, B. Latane, J. Rodin, J. Draley și alții. Spre exemplu, S. Cunningham în anul 1979 a demonstrat că și *vremea de afară* (însorită/mohorâtă) îi determină pe oameni să ajute sau din contra inhibă comportamentul de ajutorare. Irving M. Pelivan și colaboratorii săi au demonstrat experimental că tendința de ajutorare a victimilor crește când *situația* în care se află aceștia este neambiguă. Kenneth și Marry Gergen împreună cu K. Meter studiază construcția socială a relațiilor de ajutorare, mai apoi L. Berkowitz propune explicația comportamentului prosocial prin *norma responsabilității sociale*. H. Takooshian și colaboratorii săi au pus în evidență *impactul vieții urbane* asupra comportamentului prosocial [2, 5, 12 etc].

Autorii I.M. Piliavin, J. Rodin, J.A. Piliavin au evidențiat *importanța costurilor morale* în manifestarea comportamentului prosocial, printre care se enumeră: pierderea stimei de sine, a prestigiului în fata celorlalți etc. Spre exemplu, ei au observat că oamenii sunt mai puțin dispuși să-i ridice de pe trotuar pe cei „doborâți” de băutură, să-i însoțească pe nevăzători, să-i sprijine pe cei oribil mutilați, pentru că își închipuie un cost prea ridicat al ajutorului și anume - diminuarea prestigiului lor prin asocierea cu astfel de persoane. În rezultat, cei care au cel mai mult nevoie de ajutor sunt ocoliți [2].

L.M. Hoffman, S.H. Schwartz, G. Clausen marchează *competența subiectului* în raport cu comportamentul prosocial. Cu cât individul este mai competent și are mai mult control asupra situației (o poate influența mai mult), cu atât mai probabil ca va acorda ajutor. Un înotator mediocru va evita să se arunce în apă pentru a salva o persoană în pericol. L.M. Hoffman explică aceasta prin costul mai scăzut al ajutorului. Pentru o persoană competentă în domeniul în care se solicită ajutor, costul comportamentelor prosociale este mai scăzut decât pentru persoanele care nu știu cum să intervină, lipsite de competență (S.H. Schwartz și G. Clausen). Ajutorul de prima urgență depinde de competența persoanei, de nivelul de familiarizare cu mediul natural și social în care se desfășoară acțiunea (R. Granet, 1970).

Deosebit de interesante se par și concluziile cercetătorilor asupra personalității celor care și-au riscat viața acordând ajutor victimelor nazismului. P. London a stabilit că cei ce au acordat în timpul celui de-al doilea război mondial ajutor evreilor, salvându-i de prigoana hitleristă, se caracterizau prin spirit contestatar, o puternică identificare cu modelul moral (de regulă, al părinților) și sentimentul marginalizării sociale [13]. D.L. Rosenhan a identificat aceleași trasaturi de personalitate în rândul militanților pentru drepturile sociale ale muncitorilor.

Rezultatele mai multor studii au stabilit că există o corelație directă între *convingerea că trăim într-o lume a dreptății și echității sociale* - ca trasătură de personalitate - și comportamentul prosocial (M.J. Lerner, 1971). Persoanele care au fost socializate în ideea că oamenii sunt buni și relațiile dintre ei sunt corecte, echitabile, au o mai accentuată

tendință de a-i ajuta pe alții (E.J. Phares și J.T. Lamiell, 1975). Dacă avem convingerea că cel care cere ajutor nu este un om rău, lipsit de valoare, că situația în care a ajuns se datorează încălcării echității sociale, foarte probabil că vom interveni pentru restabilirea justiției sociale [2].

Totodată, cercetătorii au demonstrat că *modul în care se solicita ajutorul* influențează și el realizarea efectivă a comportamentului prosocial. Cerut cu prea multă insistență, ultimativ, ajutorul întârzie sau nu se mai oferă deloc. Moderația în solicitarea ajutorului este mai eficace decât insistența (L.A. Horowitz, 1968). O explicație autorii numesc *reactanța psihică* (J.W. Brehm, 1966). Prin analogie cu fenomenele din fizică (reactanța reprezintă opoziția elementelor de circuit față de trecerea curentului electric și este dependentă de frecvența acestuia), se apreciază că procesele psihice se caracterizează printr-o anumită inerție, printr-o rezistență indusă: când se limitează libertatea de acțiune se resimte o stare emoțională negativă, ce declanșează dorința de a acționa în conformitate cu opțiunile proprii. Insistența agresivă în solicitarea ajutorului amenință libertatea opțiunii și, datorită reactanței psihice, indivizii evită acordarea ajutorului. Are loc, în sens metaforic, „efectul bumerangului” [10].

În anul 1970, Latane' și Darley au căutat să explice experimental intervenția indivizilor în situațiile de urgență în dependență de prezența celor din preajmă sa (adică dacă este singur sau cu cineva), astfel remarcând *efectul de trecător*: esența acestuia se reduce la ideea că indivizii sunt dispuși să ajute când sunt singuri, deoarece situațiile de urgențe pot implica un potențial pericol pentru persoana care vrea să ajute; posibil, persoana poate a trecut printr-un eveniment neobișnuit; acțiunile nu pot fi planificate etc. Mai mult, studiile autorilor au arătat că prezența altora pot inhiba reacțiile indivizilor, care fiind influențați de pasivitatea celor din jur pot aprecia situația ca una nu atât de gravă. Explicațiile oferite de autori se referă la diviziunea responsabilității (prezența celorlalți transferă responsabilitatea de a acționa sau nu); la inhibarea produsă de public (teama de a nu greși față de martori); influența socială (persoanele din preajmă oferă un model de acțiune) [2].

Aceste și alte constatări cu valoare explicativă au și profunde semnificații formative: frecvența comportamentelor prosociale poate fi sporită mărind competența oamenilor, învățându-i cum să acorde ajutor etc. Comportamentul prosocial este un comportament învățat. Fără a ignora rădăcinile biologice ale intrajutorării umane, autorii apreciază că socializarea are un rol determinant în orientarea spre apărarea, susținerea și promovarea valorilor sociale. Familia, grupul de covârșnici, școala, organizațiile de copii și de tineret, colectivele de muncă, organizațiile politice contribuie la formarea atitudinii prosociale, premisă a comportamentelor de intrajutorare umană. Cercetările care au relevat rolul mass-mediei în emergența comportamentelor prosociale constituie un argument convingător în sprijinul caracterului achiziționat al comportamentelor prosociale.

J.H. Bryan și colaboratorii săi au prezentat într-un experiment unor copii în vârstă de 6-9 ani două tipuri de filme, într-un caz, apăreau în film modele prosociale, în celalalt nu.

Testați ulterior, copii care au vizionat filmul cu conținut caritabil s-au caracterizat printr-o atitudine prosocială mai intensă. Alte cercetări au arătat că nu numai atitudinea, dar și comportamentul prosocial se învață prin imitarea modelelor transmise de mass-media [8]. Comportamentul adulților într-o manieră altruistă, filmele cu mesaj prosocial au demonstrat creșterea atitudinilor pozitive ale copiilor pentru acest gen de comportamente.

Un alt exemplu servește experimentul pus de Hornstein (1970) care a prezentat unor subiecți un film cu un individ care înapoia proprietarului portofelul găsit. În cele trei condiții, cel ce a găsit banii era fie foarte bucuros, fie supărat, fie indiferent. La ieșirea din sala de proiecție, subiecții însăși găseau un portofel. S-a constatat că cei ce au vizionat secvențele cu restituirea portofelului în mare parte restituiau banii contrar celor ce au vizionat secvențele cu consecințele neplăcute.

Respectiv, studierea comportamentului prosocial, după cum menționează psihologul P. Iluț (1994), este necesară ținând cont de rezultatele experimentale în diverse contexte (particulare, de masă) [12]. Ca și alte genuri de comportamente, cel prosocial este învățat în timpul socializării primare, fapt, la fel, confirmat de studii experimentale. Învățarea socială, atât prin mecanismul direct al recompensei, pedepsei și rentării, cât și prin observarea consecințelor comportamentale ale altor persoane ce întreprind acțiuni prosociale (învățarea directă, prin modele), conduce la însușirea de conduite altruiste atât la copii, cât și la reîntărirea comportamentelor adulte de ajutorare.

Bibliografie

1. Bentu D. Comportamentul prosocial. psihointegrativa.ro (vizitat 03.09.18).
2. Boncu Șt. Psihologie socială.-psih.uaic. www.psih.uaic.ro/~sboncu/romana/Curs.../-Curs29.pdf (vizitat 05.09.18).
3. Chelcea S. Psihosociologie – teorie și aplicații. București: Economica, 2006.
4. Chelcea S. Un secol de cercetări psihosociologice. Iași: Polirom, 2004. p. 184
5. Chelcea S. Comportamentul prosocial. În Psihologie socială – aspecte contemporane. Iași: Polirom, 1996 (coord. Necolau A.).
6. Chelcea S., Golu M. Dicționar de psihologie socială. București: Editura Științifică și Enciclopedică, 1981.
7. Crăciun D. Psihologie socială. București: ASE, 2005.
8. Moscovici S. Psihologia socială a relațiilor cu celălalt. Iași: Polirom, 1998.
9. Neculau A. Manual de psihologie socială. Iași: Polirom, 2004.
10. Neculau A. Psihologia socială. Aspecte contemporane. Iași: Polirom. 1996.p.444
11. Pavlenko L. Particularitățile psihologice ale dezvoltării competenței sociale în ontogeneză. Teza de dr. Chișinău, 2015, 228 p.
12. Radu I., Iluț P., Matei L. Psihologie socială. Cluj-Napoca: Ene, 1994.
13. Кэмпбелл Д. Модели экспериментов в социальной психологии и прикладных исследованиях / Д. Кэмпбелл. – СПб.: Социально-психологический центр, 1996.

14. Bar-Tal D. Sequential Development of Helping Behavior: A Cognitive-Learning Approach. *Developmental Review*, 2. 1982. p. 101–124.

ASPECTE ALE COMPETENȚEI DE COMUNICARE ÎN CLASELE PRIMARE

Valentina Mancuș, grad didactic superior

Liceul Teoretic „Mihai Viteazul”

Rezumat. *Competențele de comunicare* reprezintă *capacități*, care includ ansambluri de *cunoștințe* structurate și deprinderi, *atitudini* dobândite prin învățare, care fac elevul competent în anumite situații de comunicare. Formarea competenței de comunicare are menirea să reglementeze relațiile dintre oameni în toate sferele vieții sociale: *școală, în muncă și viața de toate zilele, în politică și în știință, în familie și în locurile publice și este chemată să dirijeze faptele omului, atitudinea lui față de alți oameni și față de societate prin obiceiuri, convingeri, educație*. Formarea competențelor prin intermediul metodelor interactive îi face să se exprime clar, să se implice, să-și dezvolte vocabularul etc.

În mediul educațional se abordează tot mai insistent problematica formării competenței de comunicare la elevi, care reprezintă o necesitate socială stringentă, de aceea formarea/dezvoltarea lor sunt obiective de bază ale procesului de predare-învățare-evaluare.

T. Cartaleanu, O. Cosovan, V. Goraș-Postică se pronunță astfel despre competență: „Ca în oricare domeniu de activitate, competența reprezintă condiția asiguratorie pentru performanță și eficiență, fiind susținută, în linie directă, de factori extrinseci și intrinseci determinativi pentru conduita umană” [1].

Formarea competenței de comunicare orală are menirea să reglementeze relațiile dintre oameni în toate sferele vieții sociale: *școală, în muncă și viața de toate zilele, în politică și în știință, în familie și în locurile publice și este chemată să dirijeze faptele omului, atitudinea lui față de alți oameni și față de societate prin obiceiuri, convingeri, educație*.

Competențele de comunicare devin competențe-cheie la nivel de sistem educațional, fiind evaluate conform capacității personalității de a comunica cu cei din jur, alături de componentele afectiv-atitudinale într-o anumită situație. Este foarte important a ști să comunici conform celor trei dimensiuni ale naturii cunoașterii *a ști, a ști cum, a ști să fi...* [1, p.5].

Cel care știe să comunice poate relaționa cu persoanele cu care vine în contact. De asemenea, cel ce stăpânește tehnica aparent simplă a comunicării, încearcă să rezolve conflicte cu ajutorul cuvintelor. Comunicarea contribuie atât la socializarea elevului, cât și la formarea unui comportament civilizată.

Competențele de comunicare reprezintă *capacități* care includ ansambluri de *cunoștințe* structurate și deprinderi, *atitudini* dobândite prin învățare, care fac elevul competent în anumite situații de comunicare.

Cercetătoarea T. Cartaleanu susține că *competențele de comunicare*, ca parte integrantă a oricărei competențe, care în demersul educațional, în mare măsură, anume prin