

COMPETENȚA DE COMUNICARE
A FORMATORULUI – O APTITUDINE PSIHOPEDAGOGICĂ
Communication Competence of the Trainer – a Psycho-Pedagogical Ability

Assistant Prof. Dr. Alexandra SILVAȘ
„Petru Maior” University of Târgu-Mureș

Abstract

The message impact on the trainee will be efficient if the trainer chooses the words worth, which have the power of expressing the main idea, therefore avoiding confusion and distortion of meaning. A communication competent trainer uses those verbal and non verbal techniques which determine the trainee that learning brings joy and is beneficial for his education and forming.

This paper is trying to evidence the fact that the trainer that activates in the field of education and implicitly of communication is important and useful to identify as much as possible the prevalent temperamental type of each trainee, his communication skills, his relating competences, in order to having a more efficient approach in communication, as well as in listening and educational activities.

Keywords: trainer, communication competence, efficiency communication, active listening;

Personalitatea didactică este expresia legăturii dintre un ansamblu de însușiri psihice individuale și cerințele de rol specifice profesiei de educator. În componența ei intră mai multe variabile: pregătirea de specialitate, structurile filozofice, etice, estetice, culturale de indicatori ai măsurii în care educatorul este format ca om; aspectul mimicii, al gesturilor și acțiunilor fizice, al modurilor de comunicare verbală și nonverbală prin care interacționează nemijlocit cu elevul/studentul.

Educatorul este o personalitate care ajută la formarea altor personalități. Procesele și însușirile sale psihice suportă un proces de specializare și vocaționalizare pe direcția cerințelor statutului și rolului de personalitate didactică. Percepția, limbajul, inteligența, atenția, motivația, atitudinile și abilitățile sale se structurează și se orientează în sens pedagogic, mediind realizarea conduitei de instruire și educare: transmitere de cunoștințe, formulare a unor instrucțiuni și indicații; oferire de răspunsuri; punere de întrebări, aprobare și dezaprobare; stimulare și încurajare; motivare; organizare și coordonare a activității de învățare; control, corecție și evaluare a conduitei de învățare.

Competența este „rezultatul cumulativ al istoriei personale și interacțiunii sale cu lumea exterioară” sau „capacitatea de a informa și modifica lumea, de a formula scopuri și a le atinge”. (Șoitu, L., 1997).

Competențele de comunicare cumulează întregul ansamblu de abilități personale: a ști, a ști să faci și a ști să fii și să devii. De aceea implică toate formele de comunicare și de manifestare în general. Se poate vorbi despre:

- competențe directe: competențe lingvistice, discursive, situaționale, paraverbale;
- competențe indirecte, mediate: competențe psiholingvistice, intelectuale, sociale și culturale, informaționale.

Competența de comunicare în contextul didactic înseamnă eficacitate în educație. Pentru a reuși realizarea unei intervenții educative de succes, educatorul ar trebui să dea dovadă de stăpânirea și valorificarea unor competențe de comunicare, pentru ca pe parcursul desfășurării procesului instructiv – educativ, aceste competențe să fie formate și dezvoltate și la cei cu care lucrează. Aceasta presupune ca educatorul să stăpânească acele abilități, deprinderi, capacități aplicate la conținuturi și cunoștințe. Totodată el ar trebui nu numai să-l cunoască și să-l înțeleagă pe formabil, ci mai ales să-i poată comunica acestuia felul în care îl înțelege.

O relație eficientă între educator și educat conduce la înțelegerea și acceptarea din partea elevului/studentului a mesajului venit din partea educatorului. Pentru a se putea ajunge la o relație de comunicare eficientă, educatul trebuie să aibă posibilitatea de a acționa în prezența educatorului, adică să îndrăznească nu numai să răspundă la întrebări, dar și să adreseze și să formuleze păreri personale, să dea soluții la care nu s-ar aștepta educatorul.

Relația de comunicare dintre educator și educat este influențată (dată) de modul în care educatorul înțelege să abordeze comunicarea. Există moduri de abordare care duc la eficientizarea relației, dar există și moduri care au efect opus. Printre modurile de abordare a comunicării educator – educat, care nu conduc la eficientizarea comunicării, se numără:

- modul neutru, caracterizat de absența deliberată a oricărei forme de exprimare a stării sufletești, deoarece între agenții educației nu se stabilesc alte relații în afară de transmițător de cunoștințe și receptor al acestora.

Acest lucru duce la o relație rigidă, stereotipă între educator și educat, deoarece obiectul educației nu-și poate permite să greșească, întrucât crede că nu ar putea fi înțeles de către educator, care s-ar putea să nu cunoască adevăratele cauze ale greșelii.

- modul beletristic, constând în marea bogăție de sensuri la care apelează educatorul și le folosește.

Formabilul nu se simte întotdeauna participant la comunicare, deoarece nu permanent cunoaște toate înțelesurile unui termen sau toate sinonimele unui cuvânt, utilizare de către profesor.

- modul administrativ, fiind un stil funcțional, care are anumite formule clișeu folosite de către educator, cu ajutorul cărora acesta efectuează doar transmitere de cunoștințe, fără a ajunge la nivelul comunicării.
- modul publicistic, care abordează o mare varietate tematică, punându-de mai mult accentul pe informație decât pe formula de prezentare și având scop, mai mult de informare decât de comunicare.

A fi formator înseamnă, înainte de toate să știi să explici, să etalezi clar în fața formabililor un anumit conținut, să clarifici și să rezolvi metodic sarcini didactice, să-i motivezi și să-i încurajezi pe aceștia să participe proactiv în demersurile educaționale. Pentru a realiza aceste lucruri, pentru a ajunge la o comunicare eficientă, modul de comunicare al educatorului, este de dorit să dezvolte anumite calități de care se discuta în literatura de specialitate:

- corectitudinea – urmărește respectarea regulilor gramaticale în ceea ce privește sintaxa, topica, corectitudinea și rigurozitatea științifică a datelor transmise de la

educator la educați, pentru a se evita înțelegerea eronată, de către aceștia, a unor lucruri, fenomene etc.

- claritatea – implică expunerea sistematizată, concisă și ușor de înțeleasă mesajelor;
- proprietatea – exprimă modalitatea folosirii de către educator a celor mai potrivite cuvinte, care să exprime cât mai exact ceea ce se dorește a fi comunicat;
- puritatea – are în vedere folosirea cuvintelor admise de vocabularul limbii literare, fără să facă loc arhaismelor, regionalismelor, argoului, jargonului;
- naturalețea – constă în exprimarea firească a educatorului, fără ca la acesta să fie observată căutarea forțată a unor cuvinte sau expresii neobișnuite;
- finețea – folosirea unor expresii sau cuvinte prin care educatorul își exprimă indirect anumite gânduri, sentimente, idei;
- demnitatea – exprimarea orală numai a cuvintelor sau a expresiilor care nu aduc atingere moralei și care nu vizează în mod direct sau indirect o anumită persoană din colectiv;

Educatorii cei mai eficienți în comunicare sunt cei care reușesc să treacă de la vorbirea cotidiană la cea specific educațională fără efort și în mod natural.

Mijloacele prin care își realizează educatorul vorbirea sunt multiple, dar foarte important este modul în care reușește să frazeze. Frazarea adecvată duce la claritatea transmiterii ideilor, în caz contrar receptarea mesajului de către formabil ar fi eronată. Un educator competent în comunicare folosește acele tehnici verbale și nonverbale prin care să-l convingă pe interlocutor că învățarea aduce bucurie și este benefică pentru educația și formarea lui.

Abilitatea educatorului de a folosi diferite tipuri de influențare poate avea un impact pozitiv asupra eficienței didactice. Pe lângă acestea, competența de comunicare implică și un anumit grad de empatie din partea educatorului.

Cercetările arată că un comportament empatic al educatorului față de individul aflat în procesul de formare este însoțit și de un comportament bun sau ridicat empatic și activ al formabilului față de educator, iar un comportament slab empatic al educatorului este însoțit de un comportament slab empatic al auditorului față de educator.

Capacitatea empatică a unui bun educator vizează un model de identificare psihologică cu elevul, dublat de condiția păstrării unei distanțe apte să poată cuprinde întreaga problematică a clasei. Gilles Ferry (1969, apud Marcus, S., 1987) sublinia faptul că distanțarea îi permite educatorului să-și mențină o stare de disponibilitate față de fiecare individ, iar apropierea îl ajută să înțeleagă empatic doleanțele și trăirile lor.

Stiluri de comunicare educațională și tipologii de educatori

Competența didactică, centrată pe aptitudinea pedagogică, se concretizează în stilul activității de comunicare cu formabilii. Stilul constă în totalitatea procedurilor generale și specifice de acțiune care permit folosirea optimă a calităților și capacităților persoanei, ca și compensarea unor minusuri ale ei. În el se îmbină caracteristicile de conținut și cele formal – dinamice ale personalității didactice, ambele având influențe asupra comunicării pedagogice.

Personalitatea didactică reprezintă filtrul care imprimă direcții și finalități nuanțate întregului demers educativ. Fiecare educator asimilează și integrează valorile și instrumentele

teoretice într-un mod personal, asigură o anumită îmbinare funcțională a variabilelor implicate în desfășurarea procesului educațional și intervine cu modificări adecvate în concordanță cu cerințele contextului în care are loc procesul.

Conceptul de stil pedagogic sau stil de predare, s-a impus relativ recent pe baza investigațiilor întreprinse asupra comportamentului didactic al educatorilor și, în general asupra relației educator – educați.

Ausubel (Ausubel, P., D., 1981) afirmă că termenul de stil de predare are înțelesuri atât de variate încât nu i se poate da o definiție clară. Totuși stilul în opinia sa, ar putea fi circumscris în două feluri:

- 1) prin raportarea deosebirilor individuale la o dimensiune considerată etalon;
- 2) prin inventarierea unor trăsături intercorelate ce caracterizează comportamentul profesorului.

Stilul educațional (de comunicare) scoate în evidență ceea ce este specific fiecărui profesor, nota sa personală în realizarea atribuțiilor pe care le presupune statutul său. Chiar dacă stilul mai multor educatori se constituie relativ din aceleași elemente, ponderea și modul în care ele se corelează diferă de la unul la altul. Cercetările întreprinse de mai mulți specialiști au dus la stabilirea mai multor categorii de stiluri. În acest sens se pot distinge:

- a) stiluri individuale, care dau identitatea fiecărui educator și subsumează sub aceeași categorie cadrele didactice cu particularități stilistice asemănătoare;
- b) stiluri generale, ca modalități generale de conducere și comunicare educațională, cu valoare de strategii.

Cele mai multe cercetări s-au concentrat însă asupra delimitării și descrierii unor tipologii de stiluri. Astfel, cea mai cunoscută și evocată este tipologia produsă de K. Lewin și colaboratorii săi R. Lippitt și R.K. White (apud Zlate, M., 2004). Ei descriu două stiluri de bază, și anume stilul autoritar și cel democratic (stilul laissez-faire fiind, mai degrabă, un sistem de referință pentru descrierea celor două stiluri de bază).

Stilul autoritar se manifestă prin câteva caracteristici de bază:

- obiectivele generale ale grupului sunt stabilite de către conducător (educator);
- modalitățile de lucru și etapele activității sunt stabilite sau decise de către lider;
- liderul (educatorul) personalizează elogiile și criticile, dar atitudinea sa este mai degrabă rece;

Stilul democratic poate fi caracterizat astfel:

- obiectivele și politicile generale ale grupului sunt supuse dezbaterii, educatorul încurajând participarea activă a tuturor membrilor;
- desfășurarea activităților (metodele și procedeele, etapele) sunt, de asemenea, rezultatul unor decizii colective;
- educatorul îi sprijină pe formabili, oferind mai multe variante sau soluții;
- repartizarea sarcinilor este decisă de grup, iar alegerea colaboratorilor se face în mod liber;
- educatorul încearcă să se comporte ca un membru obișnuit și egal cu ceilalți membri ai grupului, să fie apropiat, dar în același timp obiectiv în aprecierile și criticile sale;

Este indispensabilă dobândirea unei conștiințe a limitelor și resurselor, atât individuale, cât și ale instituției școlare, în cadrul procesului instructiv – educativ, deoarece socializarea personalității și personalizarea rolurilor se află într-o relație de interdependență.

Tipologiile stilurilor de comunicare și / sau de predare nu se prezintă în stare pură. În realitate există numai stiluri individuale care se exprimă printr-o sinteză unică și irepetabilă de manifestări.

Eficiența stilului nu poate fi apreciată în sine, ci numai prin raportarea la factorii generatori care țin de personalitatea educatorului și de contextul psihosocial în care acesta este integrat.

Un educator competent, eficient și abil în comunicare este acela care, îmbinând în stilul său atât autoritatea cât și democrația, reușește să asigure între el și grup, precum și între membrii grupului, o comunicare deplină, stimulând comunicarea în grup, reducând gradul de disonanță cognitivă (care poate apărea în orice situație când faptele sau informațiile contrazic credințele, judecățile, modelul, prototipul sau orizontul de expectanță), asigurând consensul, reducând numărul de erori și distorsiunile comunicaționale, împiedicând apariția unor bariere de comunicare.

Rețele de comunicare și ascultare în educația adulților

Rețelele de comunicare vizează modalitate de comunicare dintre formator și indivizii aflați în procesul de formare dar și modalitățile de așezare ergonomică a spațiului ambiental în care se desfășoară activitățile cu conținut educativ. Vom analiza în continuare câteva rețele de comunicare utilizate în procesul de educație al adulților:

Rețeaua clasică școlară – este reprezentată de așezarea mobilierului și a indivizilor sub formă de clasă școlară, pe șiruri și echipe de câte doi. Indivizii stau în bănci unul în spatele celuilalt, iar profesorul are punctul fix în fața sălii dar și libertatea de mișcare printre pupitre. Este o rețea potrivită pentru: prezentarea referatelor, utilizarea metodelor expozitive, și prezintă următoarele dezavantaje: participanții sunt pasivi, discuțiile se poartă de regulă între un participant și profesor iar adulții datorită faptului că se simt ca la școală pot adopta comportamentul elevilor.

Rețeaua tip potcoavă – este reprezentată în formă de U, cursanții putând comunica între ei lateral și față în față, formatorul având locul vizibil pentru toți participanții care îi permite și o mare mobilitate. Este o rețea care avantajează susținerea referatelor, a dezbaterilor dar și a activităților cu caracter expozitiv. La polul opus se află câteva elemente mai puțin pozitive ale acestui tip de rețea, printre care amintim spațiul mare pentru o astfel de amenajare a pupitrelor și distanța între participanți care nu totdeauna facilitează o comunicare eficientă.

Rețeaua tip pătrat – indică o comunicare între toți membrii, o comunicare de tip reciproc deoarece nici unul din participanți nu ocupă un loc așa zis privilegiat. Formatorul este un membru al grupului și locul său este în interior, utilizându-se mai mult o comunicare de tip intragrup.

Rețeaua tip stea, individuală – cursanții sunt așezați pe colțurile stelei iar coordonatorul de grup poate ocupa orice loc, facilitându-se astfel o comunicare eficientă și o ascultare activă. Este potrivită pentru activitățile care se bazează pe metode active, avantajează activitățile individuale dar și pe cele de evaluare.

Rețeaua de tip stea, pe grupe – mesele sunt așezate pe colțurile etelei iar la fiecare masă pot lua loc mai mulți cursanți. Este o rețea potrivită pentru activitățile care vizează sarcini de grup.

Rețeaua tip cerc, doar cu scaune – este o așezare în care mesele, care uneori se transformă în bariere de comunicare, nu sunt prezente. Cursanții iau loc în cerc, astfel că pot comunica foarte ușor iar vizibilitatea între ei este optimă. Liderul grupului ocupă aceeași poziție cu participanții la activitate, acest lucru conducând în egală măsură la o comunicare reciprocă, eficientă și la o ascultare activă. Ca dezavantaj al acestei rețele putem preciza faptul că mulți adulți nu sunt obișnuiți cu o astfel de comunicare așa zis neprotejată de mese, ceea ce ar putea conduce la o inhibare, pentru început.

Rețelele de comunicare în grup sunt influențate de tipul de activitate, scopul acesteia, stilul profesorului dar și de tipologia cursanților. Literatura de specialitate este foarte bogată și variată în ceea ce privește tipologia membrilor care alcătuiesc grupul și influența acestora în ceea ce privește funcționabilitatea grupului. Cele mai întâlnite tipologii evidențiază următoarele tipuri:

Suportivii – sunt reprezentați de indivizii care au în vedere susținerea formatorului indiferent de activitate, sarcină sau scop;

Pasivii – sunt persoanele care indiferent de sarcină, de activitate nu se implică activ în nici un fel;

Temporizatorii – încadrează persoanele al căror singur scop este ca să se încadreze în timpul alocat pentru sarcină. Pentru ei nu are importanță nivelul de performanță la care este realizată sarcina;

Centrații pe sarcină – sunt reprezentați de cursanții al căror unic scop este de a realiza sarcina;

Potrivnicii – înglobează persoanele care nici nu lucrează dar nici nu sunt de acord cu ceilalți. Întotdeauna au o poziție potrivnică față de acțiunile colegilor dar și față de acțiunile profesorului.

De reținut este faptul că un membru al grupului poate avea caracteristici și roluri diferite într-o activitate sau de la o activitate la alta.

În comparație cu copiii și tinerii, ale căror temperamente nu se nuanțează foarte mult, încadrându-se în clasificările clasice: coleric, sangvinic, melancolic, flegmatic, la adulți tipologiile temperamentale se diversifică semnificativ. O astfel de clasificare diversificată a propus Altman și Cheswick (1987), (apud Paloș, R., Sava, S., Ungureanu, D., 2007):

Tipul luptător (buldogul) – energetic, curios, implicat, intervenind intempestiv în discuție și contrazicând frecvent;

Tipul pozitiv (calul) – echilibrat, cu bunăvoință în tot ceea ce spune, prolific în idei valoroase, de mare ajutor în comunicarea în grup;

Tipul „știe tot” (mămuța) – convins mereu că are dreptate, nu suportă opoziția, contrazicând mereu fără argumente solide;

Tipul vorbăreț (broasca) – vorbește tot timpul, dar spune puține, are idei redundante fără a fi capabil să punteze și să esențializeze;

Tipul timid (căprioara) – retras, temător de discuțiile în contradictoriu, obsedat să nu spună banalități sau neadevăruri;

Tipul necooperant - respingător – mereu nemulțumit de tot ce se discută, gata să răspundă la comunicare;

Tipul „piele groasă”- insensibilul (hipopotamul) – zgârcit la vorbă, inflexibil în propriile opinii, dar nici doritor să și le impună, pentru că în viziunea lui nu merită;

Tipul aristocratic – distant (girafa) – intervine rar în discuție, cultivând fraze de efect, căutând să impresioneze cu ideile și maniera de comunicare;

Tipul interogativ – persistent (vulpea) – vânează greșelile celorlalți, critică întruna, încearcă să-l pună în încurcătură pe lider.

Ascultarea este un demers deosebit de complex, polimodal și polivalent (activitate psihică, neurolingvistică, semantică), implicând plenar creierul, trimițându-i pe căi aferente specifice impulsuri lingvistice adecvate, corecte (auzul fonematic), dar solicitându-l, în același timp, să proceseze pe ariile corticale specifice, cvasiinstantaneu, dar și în succesiune ultrarapidă, o multitudine de minifaze, secvențe din mesajul primit, ce aproape că se suprapun în aglomerarea lor și accelerează pentru a ține pasul cu viteza și fluența vorbitorului ascultat. (Abric, 2002)

Pentru a deveni un bun ascultător este nevoie de mult timp, antrenament, interes , dorință și voință de a-ți forma aceste abilități. Adulții sunt cei care pot ajunge la această performanță datorită experienței pe care o au. Din punct de vedere tehnic al ascultării, adulții nu se deosebesc semnificativ între ei, diferențierea netă făcându-se în planul atitudinal. Cei dotați în acest plan se diferențiază mult prin nuanțe individuale dar mai ales prin semnificații și specificități. Hyles și Weaver (1986), (apud Paloș, R., Sava, S., Ungureanu, D., 2007) au elaborat o clasificare tehnic – atitudinală de tipuri de ascultători, după cum urmează:

- ascultători leneși;
- ascultători insensibili;
- ascultători nesiguri;
- ascultători aleatori;
- ascultători vâscoși;
- ascultători ambuscanți;
- ascultători defensivi;
- ascultători rivali, competitivi;
- ascultători dominatori;
- ascultători selectivi;
- ascultători loiali;
- ascultători experți.

Pentru formatorul care activează în domeniul educației adulților este important și util să identifice cât mai cu putință posibil tipul temperamental prevalent al fiecărui cursant adult pentru a avea o abordare cât mai eficientă în comunicare respectiv ascultare și implicit în activitățile de educație.

Tipul pur în realitate nu există ci doar un tip dominant, care devine manifest în funcție de tipul și atitudinea vorbitorului, situația și contextul comunicării, tema activității și gradul de cunoaștere și înțelegere a acesteia, mărimea grupului.

Bibliografie :

- Ausubel, P.D., Robinson, G. F., (1981), *Învățarea școlară*, EDP, București
- Marcus, S., (1987), *Empatia și relația profesor – elev*, Editura Academiei R.S.R., București
- Pailliar, I., (2002), *Spațiul public și comunicarea*, Editura Polirom, Iași
- Paloș, R., Sava, S., Ungureanu, D., (2007), *Educația adulților*, Editura Polirom, Iași
- Pânișoară, I., O., (2003), *Comunicarea eficientă – Metode de interacțiune educațională*, Editura Polirom, Iași
- Pedler, E., (2001), *Sociologia comunicării*, Editura Cartea Românească, București
- Peirce, Ch. S. (2003), *Semnificație și acțiune*, Editura Humanitas, București
- Pop, D.,(2000), *Introducere în teoria relațiilor publice*, Editura Dacia, Cluj
- Prelici, V., (1997), *A educa înseamnă a iubi*, EDP, București
- Silvaș, A., Modrea, A., (2011), *Comunicarea educațională de la teorie la practică*, Editura Universității „Petru Maior” din Târgu-Mureș
- Șoitu, L. (1997), *Pedagogia comunicării*, EDP, București
- Zlate, M., (2004), *Tratat de psihologie organizațional-managerială*, Editura Polirom, Iași