

## **COMPETENT INTERPERSONAL COMMUNICATION – EDUCATION QUALITY STANDARD**

**Corina Zagaievschi, Assist. Prof., PhD, "Ion Creangă" Pedagogical State University, Chișinău**

*Abstract: We are living in an Era of advancement in pedagogical researches. The view on certain works that once seemed usual is changing. This fact seems to mitigate increasingly the quality of rational communication between generations. It is normal for the World to develop, to progress. In this context, the following question comes to light: „What is happening to auto education, to the ability to change and develop, the ability to be open-minded and empathetic – teachers' mandatory professional competences?” It does not matter the „era” that formed you as a specialist, modern or postmodern. If you really care for the kind of message you are trying to convey, it means that you will be open-minded about the new changes in social life, you will constantly learn so as to be the best you can be. The renowned Romanian philosopher Constantin Noica said: „ A school where the teacher stops learning is an absurdity”.*

**Keywords:***empathy, competent communication, emotional contagion, empathic competences*

### **Introducere**

Interacțiunea umană cotidiană demonstrează faptul că emoțiile și stările afective sunt influențate nu doar de trăsăturile psihoindividuale, dar și de manifestările emoționale ale celor din jur. Acest proces este numit **contagiune emoțională** și implică tendința de a imita experiențele și manifestările emoționale ale altor persoane (Favre D., 2005); (Kory Floyd, 2013). Prin urmare, atunci când un profesor este indispus, nu peste mult timp, climatul afectiv al colectivului de elevi cu care interacționează devine nefavorabil și vice versa, aceasta întâmplându-se din cauză că emoțiile sunt contagioase din perspectivă socială. Contagioase sunt atât emoțiile negative, cât și cele pozitive.

Cum văd tinerii de astăzi interacțiunea elev-profesor? În această ordine de idei, este relevant curajul unei tinere din orașul Sebeș, care la simularile pentru Bacalaureat (2014), a scris, în locul subiectului propus, despre ce înseamnă din punctul ei de vedere relația profesor – adolescenti. Acest fapt ar trebui să le dea de gândit profesorilor. Iată ce a scris eleva:

*„... Nu am studiat comedia la clasă, dar pot să prezint relația dintre un elev și oricare profesor. Doamna dirigintă a intrat la oră, într-o zi și, după ce s-a uitat puțin la noi, ne-a cerut să nu mai fim atât de veseli...”*

*„Uitați-vă mai atent la sufletele prezente și nu uitați că, uneori, tot ce ne lipsește e o privire încurajatoare. Știu că fericirea nu e o materie și nu doriți să predați așa ceva.”*

*„Nu o să-mi amintesc definiția romanului sau a schiței, dar o să-mi aduc aminte de acea zi în care v-ați permis să lăsați materia deoparte pentru a ne cunoaște, pentru a ne aminti că nu e prea târziu să vedem ființa umană”...(stirileportv.ro, 2014)*

Ce rămâne în memoria educatului, pentru toată viața, din relația profesor – elevi, care trebuie să se construiască pe comunicare eficientă, cooperare, colaborare? Posibil, unii profesori să fi iutat niște lucruri fundamentale, pe care le-au dorit atunci când au fost în rolul de elev? În goana după performanță, se pune accent mai mult pe conținuturi teoretice și mai

*puțin pe valorile comunicării interpersonale. Starea de bine a colectivului de elevi este direct proporțională cu starea afectivă a profesorului. Dacă educația reprezintă o activitate conștientă de influențare a educabilului printr-o triplă acțiune de:îngrijire, îndrumare, cultivare, în direcția sensibilizării sale față de valorile culturale și ulterior pentru crearea acestora, atunci comunicarea interpersonală competentă devine elementul cheie în procesul de realizare a acesteia. Comunicarea interpersonală, ca fenomen psihologic specific și necesar omului, este indispensabilă educației, având la bază procesele emoționale ale naturii umane.*

### **Empatia - o competență profesională pedagogică de rang superior**

Comunicarea, în calitate de schimb de mesaje, devine competentă datorită interactivității pozitive care se bazează pe empatie. Dicționarul de Psihologie Larousse(1998)definește empatia ca *rezonanță, comunicare afectivă* cu semenii ,perceperea și recunoașterea sentimentelor celorlalți fiind secretul relațiilor constructive cu cei din jur. Empatiaconstă în abilitatea omului de a fi sensibil, de a reacționa chiar și la cele mai mici probleme ale celorlalți, aceasta nu înseamnă a trăi emoțiile altor persoane, ci a le înțelege, pornind de la propriile experiențe. Empatia apare drept un fenomen perfectibil care poate fi supus unor antrenamente dirijate, respectiv poate fi dezvoltată. Idee susținută și de Marcus S. (1997), în opinia căruia „*empatia reprezintă un atare mod de adaptare, propriu oricărui individ, în relația cu ceilalți și diferită de la o persoană la alta, putând tinde spre valențe înalt performanțiale*”.

Favre D. et al.(2005) susține că empatia poate însemna, în prezent: (a)*o simplă contagiune emoțională*;(b)*o capacitate cognitivă de a-și imagina și de a înțelege emoțiile celorlalți*;(c)*o capacitate cognitivă de a-și reprezenta toate stările mintale ale celorlalți*;(d)*o capacitate de a asculta*; și (e)*o reacție la suferința altora*. La o cercetare atentă, explicația empatiei propusă de cercetătorii canadieni, relevă, nu altceva decât condițiile de realizare a unei comunicări eficiente, evidențindu-se componentele *afectivă și cognitivă* ale empatiei

În contextul actual, empatia –componentă a inteligenței emoționale – este considerată drept o condiție necesară optimizării relațiilor interpersonale (D. Goleman, 1995) și, în special, a comunicării competente în mediul educațional(Gendron B., 2008). Procesul de instruire în școală include în sine colaborarea profesor – elev, ce se bazează pe comunicare, o formă de interacțiune care implică o anumită reciprocitate(Țărnă E., 2011). Eficiența comunicării dintre profesor și elev depinde de capacitatea empatică a ambelor părți implicate în proces. Empatia și compasiunea pedagogului, înainte de toate, au efecte pozitive asupra elevului. Prima cerință pentru a învăța este starea de bine, confortul emoțional. Acest lucru este valabil în toate cazurile, deoarece emoțiile negative afectează toate procesele mintale, de la cele elementare, cum este atenția, până la procesele intelectuale și cognitive cele mai complexe. Devine clar faptul că învățarea depinde, în mod direct, de starea emoțională a elevilor. Profesorului, în acest context, îi revine un rol important, dacă vrea să promoveze învățarea la elevi, de aceea, trebuie să-și dezvolte, în primul rând, capacitățile esențiale pentru rolul său de ghid al elevului: *empatia și compasiunea*(Chabot M., Chabot D., 2005).

Efectele pozitive ale empatiei profesorului asupra elevului:

(1) Sporește capacitatea de adaptare (capacitatea de a descifra sentimentele altora, în baza unor indici nonverbal, permite o mai bună adaptare a propriilor emoții la o anumită situație și de a fi mai receptiv);

(2) Sporește calitatea relațiilor interpersonale (partenerii se simt mai bine înțeleși și susținuți, când este prezentă empatia în procesul relaționare);

(3) Sporește tendința de soluționare pozitivă a conflictelor (oamenii empatici mai bine detectează/recunosc indicii emoționali ai comportamentului și pot interveni în mod mai eficient într-o relație);

(4) Îmbunătățește calitatea comunicării (persoanele empatici nu au nici o problemă de relaționare cu oamenii din diferite medii și culturi);

(5) Favorizează înțelegerea nevoilor și a dificultăților altora (persoanele empatici sunt în stare mai bine să înțeleagă dificultățile și problemele altora și, prin urmare, pot mai bine să le ajute);

(6) Sporește reușita academică (profesorii empatici favorizează reușita academică a elevilor);

(7) Stimulează creierul și promovează emoțiile pozitive (oamenii care demonstrează empatie prezintă o activitate prefrontală de stâng sporită).

Daniel Goleman (2008) este de părere că “rădăcinile moralității se află în empatie, pentru că ea ne face să ne pese de cineva care suferă și să-i împărtășim suferința, ca să-l ajutăm.” Empatia relevă multe fațete ale judecății morale și ale faptei. Diverse studii din Germania și SUA au arătat că cu cât oamenii sunt mai empatici, cu atât favorizează mai mult principiile morale. Deci, se poate presupune că, nivelul de empatie al oamenilor ar corespunde cu judecățile lor morale (*Apud*, Goleman, 2008).

Un element important în stabilirea și menținerea relațiilor interpersonale în mediul educațional ar fi comunicarea eficientă și adecvată care, în contextul actual al perturbării modului tradițional de instruire și al modificării activității cadrelor didactice, devin competențe profesionale cheie necesare pedagogilor. Procesul de educație se realizează prin comunicare, comunicarea educațională își atinge scopurile când se bazează pe competențele empatic.

Competențe empatic necesare cadrelor didactice pentru optimizarea comunicării interpersonale:

(1) Autoanaliza, capacitatea de a examina modul de comunicare cu elevii, succesele și eșecurile în comunicare;

(2) Deschiderea spre comunicare, atitudinea pozitivă față de elevi, echitabilitatea;

(3) Adaptabilitatea la modul de comunicarea elevilor, ținând cont de particularitățile individuale și de vârstă;

(4) Ascultarea activă, prin manifestarea interesului față de opiniile elevilor;

(5) Utilizarea unui limbaj nonverbal adecvat situației, pentru a demonstra accesibilitatea, fapt ce ar stimula elevii în formarea-dezvoltarea proprie;

(6) Analiza limbajului nonverbal al elevilor, pentru a sesiza starea afectivă a acestora;

(7) Aprecierii diverselor situații educative din perspectiva elevilor.

Așadar, înțelegerea celorlalți urmează înțelegerii propriei persoane. Conștientizarea diverselor senzații – fie ele fizice, fie de factură emoțională – creează textura sensibilității

emoționale. Persoanele înalt empatică sunt altruiste, generoase, tind să acorde ajutor persoanelor care le înconjoară, manifestă un comportament prosocial și, în general, nu sunt anxioase.

### **Beneficiile empatiei**

Empatia a fost și este considerată de cercetătorii din domeniu (Marcus S., 1997; Gendron B., 2008; Lecompte J., 2010, etc.) drept mijlocul primordial de facilitare a înțelegerii interpersonale, un efort de a vedea și de a experimenta lucruri din punctul de vedere al celuilalt. Empatia ne face mai puternici, adică, mai categorici și mai conștienți, grație informațiilor pe care ni le oferă despre alții și despre relațiile noastre cu ei. A ști ce simt ceilalți ne ajută să cunoaștem valoarea propriei noastre individualități, ne motivează în ceea ce facem și ne îndeamnă să acționăm corect, îmbogățindu-ne, astfel, pe plan personal și social.

Empatia stopează mania separării oamenilor în persoane care au dreptate și persoane care nu au dreptate, dar ne și dezvăță de tendința de a contrazice categoric și ne ajută să putem fi în dezacord cu cineva, fără, însă, a deveni dezagreabili.

Empatia este contagioasă, are puterea de a deschide inimile celorlalți, doar prin deschidere este posibilă o comunicare interpersonală competentă (Favre D. 2005). Cu regret, capacitatea de a fi empatic le lipsește multor pedagogi, acest fapt provocând agresivitate, pesimism, apatie, anxietate, indiferență în comportamentul elevilor.

### **Comunicarea competentă**

Floyd K. (2013) consideră că a comunica competent înseamnă: (1) a comunica eficient, folosind comportamente care satisfac toate obiectivele comunicării propuse într-un context specific; (2) a comunica adecvat, respectând regulile și expectanțele care se aplică într-o situație socială. Așadar, comunicarea interpersonală competentă presupune atât eficiență, cât și adecvare – două aspecte ale comunicării. Caracteristicile persoanelor care comunică în mod competent se prezintă astfel:

- (a) Automonitorizarea emoțiilor – conștientizarea modului în care comportamentul propriu îi influențează pe ceilalți;
- (b) Adaptabilitatea – capacitatea de a adapta comportamentele personale conform cerințelor situației;
- (c) Empatia – aptitudinea de a identifica și de a simți ceea ce simt ceilalți;
- (d) Complexitatea cognitivă – capacitatea de a înțelege o situație din mai multe perspective;
- (e) Etica – reguli care permit a judeca dacă ceva este corect sau greșit din punct de vedere moral.

### **Concluzii**

Problematika comunicării în mediul educațional evidențiază nevoia de comunicare empatică și necesitatea de a fi acceptat, condiții prin care se constituie identitatea tinerilor. Incapacitatea adulților de a înțelege o situație din mai multe perspective conduce inevitabil la apariția conflictelor inter- și intrapersonale.

Dezvoltarea intelectuală, emoțională, socială, morală, spirituală a elevilor se intensifică pozitiv, dacă aceștia au parte, în special, de comunicare eficientă. Problemele de relaționare

socială ce provoacă disconfortul psihologic pot fi înlăturate printr-o comunicare adecvată situației.

Eficiența activității educative depinde, indiscutabil, de maniera în care cadrul didactic manipulează diversele elemente ale procesului de învățământ, altfel spus, de felul în care stabilește obiectivele educaționale, de modul în care gândește prezentarea conținuturilor, de modul cum selectează metodele și mijloacele de învățământ, integrându-le în diferite strategii didactice, de felul cum concepe activitățile educative și proiectarea didactică, dar o importanță aparte îi revine comportamentului afectiv pe care cadrul didactic îl etalează în mod constant, conștientizând modul în care comportamentul propriu îi influențează pe ceilalți.

Elevii au nevoie de înțelegere. Deschiderea spre comunicare, atitudinea pozitivă, echitabilitatea venite din partea profesorilor, îi face să se simtă protejați și îi încurajează să învețe din senzațiile pe care le trăiesc, fapt ce le facilitează dezvoltarea.

Calitatea educației depinde, în mare măsură, de competențele profesionale și personale ale cadrului didactic și de dorința acestuia de le perfecționa în permanență. Pe lângă a „ști” și „a ști să faci” (care întrunesc competențele profesionale pedagogice de natură tehnologică), „a ști să fii” (competențe comportamentale/relaționale/morale/etice) este și rămâne a fi cel mai important atribut al feed-back-ului constructiv în mediul educațional actual. În acest context, educația postmodernă ar atinge standarde înalte de calitate prin comunicarea interpersonală competentă.

#### **BIBLIOGRAFIE:**

1. Chabot D., Chabot M. *Pédagogie émotionnelle, ressentir pour apprendre*. Québec: Trafford Publishing, 2005. <http://www.linkedin.com/pub/daniel-chabot/>;
2. *Dicționar de psihologie Larousse*. București: Univers Enciclopedic, 1998;
3. Favre D., Joly J., Reynaud C. et al. *Empathie, contagion émotionnelle et coupure par rapport aux émotions*. *Enfance*, 2005/4, Volume 57. pp. 363-382. <http://www.cairn.info/>;
4. Gendron B., *Du nécessaire développement du capital émotionnel des enseignants et des élèves dans l'éducation a la sante et la prévention des conduites addictives*. Article, Colloque IUFM, Educ-Sante VF, Paris, 2008. [www.iufm.fr/reseau-iufm/colloque/](http://www.iufm.fr/reseau-iufm/colloque/);
5. Gendron B., *Les compétences émotionnelles comme compétences professionnelles de l'enseignant. La figure de leadership en pédagogie*. 5ème Colloque Questions de pédagogie dans l'enseignement supérieure. Juin, Brest, France, 2008, [www.iufm.fr/reseau-iufm/colloque/](http://www.iufm.fr/reseau-iufm/colloque/);
6. Goleman D. *Inteligența emoțională*. Ediția a III-a. București: Curtea Veche, 2008;
7. Kory Floyd. *Comunicarea interpersonală*. Iași: Plorom, 2013;
8. Lecompte J. *Empathie et ses effets*. EMC (Elsevier Masson SAS, Paris), *Savoirs et soins infirmiers*, 60-495-B-10, 2010;
9. Marcus S. *Empatie și personalitate*. București: Atos, 1997;
10. Țărnă E. *Bazele comunicării*. Chișinău: Prut Internațional, 2011;
11. Zagaievschi C. *Dezvoltarea inteligenței emoționale a adolescenților prin comunicare*. Chișinău: U.P.S.C., 2013;
12. <http://stirileprotv.ro/stiri/social/simulare-bacalaureat-2014-mesajul-emotionant-al-unei-eleve-de-clasa-a-xi-a-la-subiectul-iii-de-la-limba-si-literatura-romana.html>