Psihopedagogia comunicării

Managementul clasei de elevi

Descrierea CIP a Bibliotecii Naţionale a României
Psihopedagogia comunicării ; Managementul clasei de elevi /
Ioana Porumb (coord.), Beatrice Balgiu, Ramona Cristina Pachef
(Psihopedagogia comunicării) / Ramona Cristina Pachef (coord.),
Mugur Gabriel Dragomir, Teodora Daniela Chicioreanu
(Managementul clasei de elevi). - Bucureşti : Editura Academiei Oamenilor de Ştiinţă din România, 2011
Bibliogr.
Index
ISBN 978-606-92723-8-1

I. Porumb, Ioana
II. Balgiu, Beatrice Adriana
III. Pachef, Ramona-Cristina
IV. Dragomir, Mugur Gabriel
V. Chicioreanu, Teodora Daniela

159.9:316.77

Editura Academiei Oamenilor de Ştiinţă din România
Adresa: Splaiul Independenţei, nr. 54, sectorul 5, cod 050094 Bucureşti, România

Redactor: ing. Mihail CĂRUŢAŞU
Documentarist: ing. Ioan BALINT
Coperta: ing. sist. Adrian Nicolae STAN

Copyright © Editura Academiei Oamenilor de Ştiinţă din România, Bucureşti, 2011

Ioana Porumb (coordonator)

Beatrice Balgiu

Ramona Cristina Pachef

Psihopedagogia comunicării

Ramona – Cristina Pachef (coordonator)

Mugur Gabriel Dragomir

Teodora Daniela Chicioreanu

Managementul clasei de elevi

Editura Academiei Oamenilor de Ştiinţă din România

Bucureşti

2011

CUPRINS

PSIHOPEDAGOGIA COMUNICĂRII

PREFAȚĂ 9

CAPITOLUL 1 CONCEPTUL DE COMUNICARE: DEFINIȚII, MODELE ŞI FUNCȚII ALE COMUNICĂRII 11
1.1. Definiții 11
1.2. Modelele comunicării 14
1.3. Funcțiile comunicării 18
Bibliografie 20

CAPITOLUL 2 PERSPECTIVE TEORETICE ALE COMUNICĂRII 21
2.1. O privire de ansamblu asupra teoriilor comunicării 21
2.2. Percepția mesajelor. Adecvare şi receptare de mesaje 24
Bibliografie 28

CAPITOLUL 3 TIPURI DE COMUNICARE (FORME ALE COMUNICĂRII) 31
3.1. Clasificări ale tipurilor comunicării 31
3.2. Descrierea principalelor tipuri ale comunicării 32
3.3. Comunicarea didactică 37
3.3.1. Specificul comunicării didactice 37
3.3.2. Disfuncții şi blocaje în comunicarea didactică şi soluții de depăşire a acestora 40
3.3.3. Competențele de comunicare ale profesorului 41
Bibliografie 42

CAPITOLUL 4 MANAGEMENTUL COMUNICĂRII: METODE ŞI TEHNICI DE COMUNICARE 45
4.1. Metode centrate pe analiza fenomenului, producerea ideilor şi rezolvarea de probleme 47
4.1.1. Metode de analiză 47
4.1.2. Metode centrate pe producerea ideilor 49
4.1.3. Metode centrate pe rezolvarea problemelor 51
4. 2. Metode centrate pe reflecție, observare şi acțiune 51
4.2.1. Metode centrate pe reflexie 52
4.2.2. Metode centrate pe observație 52
4.3. Metode centrate pe acțiune 53
4.4. Metode bazate pe utilizarea şi dezvoltarea relaționărilor în cadrul grupului 54
4.4.1. Metode bazate pe cooperare 54
4.4.2. Utilizarea conflictului în învățare 55
4.4.3. Metode privind dezvoltarea relaționărilor în grup 55
Bibliografie 56

MANAGEMENTUL CLASEI DE ELEVI

PREFAȚĂ 59

CAPITOLUL 1 - CLASA DE ELEVI CA GRUP SOCIAL 61
1.1. Clarificări conceptuale 61
1.2. Tipologia grupurilor 62
1.3. Grupul mic - caracteristici sociale şi funcţii 62
1.4. Funcţii şi particularităţi ale clasei ca grup specific 64
Bibliografie 66

CAPITOLUL 2 - TIPURI DE RELAȚII ÎN GRUPURILE ŞCOLARE 67
2.1. Caracteristici ale relaţiilor şi interacţiunilor din grupurile şcolare 67
2.2. Tipuri de relaţii şi interacţiuni în clasa de elevi 68
Bibliografie 74

CAPITOLUL 3 - CLIMATUL EDUCAȚIONAL AL CLASEI 75
3.1. Scurtă introducere 75
3.2. Consecinţe negative ale unui management defectuos al clasei: oboseala, lipsa de motivare a clasei, minciuna, agresivitatea, deprecierea climatului educaţional 76
3.3. Comportamentul perturbator al elevului: etiologie şi modalităţi de rezolvare ... 79
3.3.1. Cauze ale comportamentului perturbator al elevului 79
3.3.2. Modalităţi de rezolvare a problemelor de comportament 83
3.3.2.1. Modelul CANTER 84
3.3.2.2. Modelul FRED JONES 85
3.3.2.3. Modelul disciplinei diferenţiate (The Honor Level System) 87
3.3.2.4. Modelul GLASSER 89
3.3.2.5. Modelul KOUNIN 89
3.3.2.6. Modelul modificărilor de comportament 90
3.3.2.7. Modelul consecinţelor logice 90
3.3.2.8. Medierea colegilor 91
3.4. Modalităţi de optimizare a climatului educaţional al clasei 91
Bibliografie 93

CAPITOLUL 4 - MANAGEMENT INFORMAȚIONAL 95
4.1. Declanşarea schimbărilor în sistemul informaţional 95
4.2. Principii ale sistemului informaţional 96
4.3. Schimbarea culturii managementului sistemului informaţional 97
4.4. Sistemul informatic integrat de e-learning 100
4.5. Scurte concluzii 107
Bibliografie 108

PSIHOPEDAGOGIA COMUNICĂRII

PREFAȚĂ

Procesul de comunicare, în sensul cel mai general, presupune un transfer de informație de la emițător la receptor, precum şi schimbarea rolurilor acestora şi care au disponibilitatea de a reacționa unul în raport cu celălalt. Comunicarea este prezentă pretutindeni în jurul nostru, fiind un atribut esențial al *viului*. Comunicarea – ca parte componentă a vieții psihice şi sociale – este indispensabilă pentru relațiile umane.

Comunicarea care se realizează în mediul educațional nu se deosebeşte fundamental de comunicarea general-umană, ci este influențată în ceea ce priveşte formele, mijloacele şi conținuturile de scopurile specifice acestui domeniu de activitate.

Convinşi de complexitatea problemelor legate de comunicare am încercat o prezentare succintă a unor aspecte ce țin de scopul acestui curs – acela de stabilire a condițiilor şi relațiilor psihopedagogice de formare a competențelor comunicative ale elevilor.

Demersul didactic trebuie să se bazeze permanent pe dialogul dintre partenerii procesului de învățământ. În acest sens, cursul prezintă modul în care profesorul trebuie să se dezvolte, ce trebuie să facă în anumite situații şi cum să interacționeze cu elevii în aşa fel încât, în final, să obțină rezultate bune.

Competențele acumulate de profesor vor face posibilă o conduită profesionistă şi eficientă a acestora, asigurându-se creşterea calității procesului de predare-învățare-evaluare.

În cadrul activității de predare-învățare accentul trebuie pus, în permanență, pe elev ca subiect activ al procesului educațional. Din multitudinea de metode şi tehnici didactice optăm pentru metode de formare activă, de învățare prin cooperare, pentru dinamizarea activității grupului de elevi. Cadrul didactic trebuie să facă astfel încât ora de curs să fie un adevărat laborator de creație care presupune componența grupului de lucru, stabilirea clară a obiectivelor urmărite, distribuirea materialelor spre utilizare, stabilirea paşilor fiecărei acțiuni pentru ca, în acest fel, elevii să învețe să coopereze. În acest mod pot fi înlăturate blocajele în cadrul relațiilor funcționale.

Cursul a fost astfel structurat, încât să se atingă obiectivele propuse, adică: definirea conceptului de comunicare şi, implicit, modelele şi funcțiile

acesteia; abordarea comunicării din perspectiva teoretică şi evidenţierea importanţei percepţiei în comunicare.

Ultimul capitol este rezervat metodelor şi tehnicilor de comunicare în grup. Clasificarea acestor metode este destul de dificilă datorită evoluţiei deosebite a metodologiei didactice. Venim în sprijinul cadrelor didactice care doresc să găsească răspunsuri la unele situaţii şi evenimente care se pot petrece în clasă şi cărora le propunem cele două modalităţi principale de clasificare a sistemului de metode: abordarea funcţional-acţională şi abordarea bazată pe criteriul obiectivului urmărit de metodele în cauză.

Acest curs vine în întâmpinarea dorinţei de profesionalizare în cariera didactică, în dezvoltarea competenţelor cadrelor didactice din învăţământul preuniversitar profesional şi tehnic care prin abordarea unei conduite moderne vor contribui la creşterea importantă a calităţii procesului didactic.

Demersul nostru nu se opreşte aici ci va continua prin dezvoltarea tematicii în cadrul aplicaţiilor practice şi, de ce nu?, printr-o dezvoltare a conţinutului acestui curs, ţinând seama de observaţiile, recomandările şi sugestiile pe care le vom primi şi asupra cărora ne vom apleca toată atenţia noastră.

Conf. dr. Ioana Porumb (coordonator),
Lect. dr. Beatrice Balgiu,
Lect. dr. Ramona Cristina Pachef

Capitolul 1

CONCEPTUL DE COMUNICARE: DEFINIȚII, MODELE ŞI FUNCȚII ALE COMUNICĂRII

1.1. Definiții

Comunicarea este esențială, fundamentală pentru viața personală şi socială a individului. Procesul de comunicare presupune transferul de informație de la un emițător la un receptor, dar şi schimbarea rolurilor celor doi subiecți aflați în relație şi care au disponibilitatea de a reacționa unul în raport cu celălalt.

Pentru om, conceptul de comunicare pune în evidență procesul de împărțire, de împărtăşire a sensurilor, aspect relevat chiar de etimologia termenului latinesc „*comunis*" care înseamnă „stăpânit în comun, a face ca un lucru să fie în comun". Astfel, deducem că specificitatea comunicării umane este dată de faptul că ea are un caracter interpersonal, adică pune în relație două subiectivități. În procesul comunicării interpersonale oamenii aduc în relație tot universul lor interior, modul cum percep şi înțeleg lumea – obiectele, persoanele – situațiile pe care le traversează [3, p. 285].

La întrebarea „Ce este comunicare?" constatăm că ne aflăm în fața unui câmp extrem de generos, dar în aceeaşi măsură, greu de surprins într-o abordare globală. Comunicarea poate căpăta accentele unor definiții lingvistice, psihologice, psihosociale, pedagogice, matematice, filosofice etc., sau cum aprecia Jean Lohisse „fiecare domeniu al cunoaşterii are definiția sau definițiile lui care accentuează, după caz, schimbul, contactul, transferul, energia, transportul, informația"[1, p.12].

Dificultățile în definirea comunicării sunt generate de diversitatea perspectivelor din care aceasta este abordată. Astfel, sunt autori care insistă pe valoarea comunicațională a emițătorului şi/sau a receptorului (Roberts şi Hunt consideră comunicarea proces de dobândire, transmitere şi ataşare a unui înțeles informației). Alți autori iau în calcul mesajul transmis-receptat (Longenecker consideră că în definirea comunicării este suficient să reținem ce se transmite şi mai puțin condiția emițătorului şi receptorului).

Iată câteva definiții ale comunicării date în literatura de specialitate:

- Comunicarea este un proces în care oamenii îşi împărtăşesc informații, idei, sentimente (Hyles, S. şi Weaver, R.);
- Comunicarea este procesul prin care o parte (numită emițător) transmite informații (un mesaj) altei părți (numită receptor) (Baron, R.);
- Comunicarea este o activitate psihofizică de punere în relație a două sau mai multe persoane în scopul influențării atitudinilor, convingerilor, comportamentelor destinatarilor şi interlocutorilor (Ross, R.);
- Comunicarea este un proces de viață esențial prin care animalele şi oamenii generează, obțin, transformă şi folosesc informația pentru a-şi duce la bun sfârşit activitățile sau viața (Brent, D.R.).

Verbul a comunica şi substantivul comunicare sunt polisemantice, comportând o multitudine de semnificații. De aceea, toate definițiile, indiferent de şcoala de gândire căreia îi aparține un autor sau altul, sau de orientarea în care se înscrie, au câteva elemente comune:

- Comunicarea este un proces de transmitere de informații, idei, opțiuni, păreri, fie de la un individ la altul, fie de la un grup la altul;
- Nici un fel de activitate nu poate fi concepută în afara procesului de comunicare.

Indiferent de definițiile avansate, important de reținut este un element esențial: comunicarea a fost şi este tratată ca un element fundamental al existenței umane. Elemente concrete de teoria comunicării apar la Platon şi Aristotel, care au instituționalizat comunicarea ca disciplină de studiu (alături de filosofie şi matematică) în Lyceum şi în Academia Greacă. Epoca modernă a reprezentat un boom pentru comunicare, care s-a dezvoltat sub toate aspectele, făcând obiectul unor analize clasice şi moderne.

Referindu-ne la procesul de învățământ, acesta se realizează prin şi cu ajutorul comunicării, fiind, de fapt, un act de comunicare.

Comunicarea conține un mare potențial educativ care se traduce în transmiterea de cunoştințe, în autoreglarea activității intelectuale, în transmiterea codurilor caracteristice fiecărei ştiințe. Între comunicare şi educație există un strâns raport de interdependență.

Din perspectiva educației formale comunicarea constituie baza procesului de predare şi asimilare a cunoştințelor într-un cadru instituționalizat şi între parteneri cu statusuri determinate. Comunicarea didactică este mai mult decât activitatea de relaționare a profesorului cu elevul/studentul în vederea realizării unor obiective comune. Este un proces psihosocial de influențare cu ajutorul limbajelor specifice a atitudinilor,

comportamentelor, convingerilor, precum şi a componentelor motivațional – afective şi volitive.

În comunicarea didactică trebuie să fim concişi, precişi şi expresivi, în acelaşi timp pentru a facilita transferul, dar şi înțelegerea mesajului transmis. Toate informațiile pe care le transmitem trebuie adaptate scopului şi obiectivelor didactice, precum şi nivelului intelectual al cursanților. Comunicarea didactică eficientă presupune:

- să informezi inteligibil şi să facilitezi înțelegerea mesajului;
- să dezvolți gândirea, afectivitatea, motivația, voința şi personalitatea elevilor/studenților;
- să sesizezi şi să conştientizezi reacțiile, atitudinile şi manifestările comportamentale ale celor cu care comunici;
- să convingi pe cei cu care comunici.

A fi profesor înseamnă nu doar a dispune de cunoştințe ştiințifice de specialitate, ci a avea şi capacitatea de a le transpune didactic, adică posibilitatea de a şti ce, cât, ”cum şi cui oferi”.

Comunicarea pedagogică mijloceşte realizarea fenomenului educațional, în general, indiferent de conținuturile, modalitățile şi partenerii implicați în demersul educațional.

Demersul didactic trebuie să se bazeze permanent pe dialogul dintre actorii procesului de învățământ.

Pornind de la cele cinci reguli ale unei comunicări eficiente şi de calitate:

1) să asculți,
2) să observi,
3) să analizezi,
4) să te exprimi,
5) să controlezi, analizate de Jean Claude Abric, autoarea ”Psihologiei educației”, D. Sălăvăstru apreciază ca o condiție primordială a comunicării ascultarea interlocutorului.

Pentru profesor, respectarea acestui ansamblu de exigențe ale unei comunicări didactice eficiente înseamnă a dispune de competență comunicațională. Arta de a comunica eficient se numeşte competență de comunicare [6, p. 226]. În concepția autoarei, pe care o împărtăşim, competența comunicațională presupune: cunoaşterea influenței contextului asupra conținutului, formei comunicării şi, pe această bază, adecvarea comportamentului comunicațional la contextul în care se manifestă; dar şi abilitățile de implementare a acestora: cunoaşterea psihologiei individului, experiența relaționării interumane; înțelegerea şi însuşirea culturii interlocutorului.

În relația de comunicare, profesorul trebuie să creeze o situație favorabilă exprimării elevului care să nu se simtă nici judecat, nici interpretat, nici sfătuit, nici manipulat prin întrebări. Este o situație în care se simte ascultat. A şti să asculți este caracteristica fundamentală a unei comunicări ce favorizează exprimarea celuilalt. Absența comunicării rezultă şi din absența ascultării reale a interlocutorului [6, p. 227].

Blocarea comunicării prin relații reci, birocratice şi alte manifestări conduce la scăderea randamentului comunicării şi, implicit, al celui şcolar.

1.2. Modelele comunicării

Un model permite să se interpreteze un ansamblu de fenomene prin intermediul unei structuri care pune în evidență principalele elemente şi relații care există între aceste elemente. Funcțiile pe care modelul le are de îndeplinit sunt euristice (a explica), organizaționale (a ordona) şi predictive (a formula ipoteze).

Începând cu a doua jumătate a secolului XX au fost elaborate o seamă de modele teoretice ce au căutat să exprime relațiile dintre elementele procesului de comunicare, inspirate din diverse ştiințe (matematică, cibernetică, informatică, fizică, lingvistică, semiotică, psihologie, sociologie etc.) şi create de diferite şcoli – şcoala proces, şcoala semiotică, şcoala de la Palo Alto, şcoala de la Oxford etc.

Orice act de comunicare presupune prezența obligatorie a câtorva componente specifice: un *emițător* care transmite un *mesaj* către un *receptor* prin intermediul unui *cod* şi cu ajutorul unui *canal* de comunicare. Toate aceste elemente apar în orice reprezentare schematică a comunicării - de tipul modelului. Iată câteva modele care analizează şi explică din diverse perspective procesul comunicării.

✓ Unul dintre modelele cele mai cunoscute a fost produs de C. Shannon şi W. Weaver încă din 1949 numit *modelul informațional-statistic*. Modelul propune o sursă, de unde mesajul este trecut unui transmițător unde este codat într-un semnal asupra căruia acționează zgomotul în drumul lui către receptor unde este decodat şi trecut la destinație.

Avantajul principal al acestui model este acela al simplității procesului şi, în consecință, al unei funcționalități mai directe a dimensiunilor procedurale pentru diferitele ştiințe care utilizează comunicarea.

✓ *Modelul lui Lasswell* apare ca o înşiruire de interogații:

1. Cine obține? 2. Ce? 3. Când? 4. Cum?

Acest model priveşte comunicarea ca transmitere de mesaje şi reprezintă versiunea verbală a modelului Shannon şi Weaver. Este un model linear care priveşte comunicarea ca transmitere de mesaje, fiind mai interesat de efectele comunicării decât de înțelesuri. Prin efect înțelegem o schimbare observabilă şi măsurabilă a stării receptorului ce este produsă de un element identificabil din proces. De unde rezultă că modificând un element al procesului vom comanda şi modificarea efectului.

✓ *Modelul cibernetic* propus de Nobert Wiener. Cibernetica este definită ca ştiința controlului şi a comunicării la oameni şi maşini; studiază funcționarea organismelor, luând cuvântul organism într-un sens foarte general – ansambluri biologice şi mecanice fără a ține cont de natura lor. Wiener a oferit primul model teoretic de unificare a ştiințelor umane (biologie, fizică, logică, matematică, informatică) în jurul unei paradigme a comunicării.

Comunicarea umană este, potrivit acestui model, asemenea unui dispozitiv de comunicare între maşini capabile să transmită şi să interpreteze ordine. Accentul este pus pe feed-back, conexiunea inversă dintr-un sistem comunicațional ce cuprinde procedeele de autoreglare care permite sistemului să se adapteze la modificările de context. În acest fel, sursa poate răspunde şi se poate adapta la informațiile pe care le primeşte despre rezultatele mesajelor trimise şi se menține echilibrul sistemului (homeostazie – proprietate a organismului de a menține în limite apropiate constantele mediului intern). În abordarea comunicării vor fi introduse conceptele vehiculate de acest model: feed-back, autoreglare, homeostazie. Astfel feed-back-ul face ca procesul de comunicare să fie circular şi nu linear şi multidirecțional.

✓ *Modelul lui Newcomb* porneşte de la premiza după care comunicarea între indivizii umani îndeplineşte funcția esențială de a permite ca doi sau mai mulți interlocutori să mențină orientarea simultană unii către ceilalți şi către obiectele din mediul exterior.

✓ *Modelul Westley şi Maclean* este inspirat de modelul lui Newcomb şi descrie procesul comunicării interpersonale, arătându-se că informația este fie dată de la un individ A unui individ B, fie este căutată de B la o sursă A ce dispune de competențe specifice în raport cu nevoile lui B. Ei au interpus un al patrulea element, ce reprezintă activitățile de intermediar între A şi B ale comunicatorului de masă. Acest element C are un rol de canal, de a opera selecții între comunicatori, în favoarea acelora ale căror mesaje sunt semnificative.

✓ *Modelul Ogden şi Richards* dă prioritate în analiza comunicării realităților, lucrurilor, psihicului, gândirii, ideilor, limbajului, cuvintelor cu ajutorul cărora gândim şi comunicăm cu ceilalți. Accentul nu mai este pus

pe emițător, ci pe text şi felul în care acesta este înțeles. Este un proces al descoperirii semnificațiilor prin citit, cititorul introducând aspecte ale propriei experiențe culturale în descifrarea semnelor şi codurilor ce alcătuiesc textul.

✓ *Modelul comunicării* după Catherine Orecchioni subliniază caracterul interactiv al comunicării; de aceea competențele cu care sunt abilitați emițătorul şi receptorul coincid. Pentru că rolurile lor se schimbă alternativ între ei, fiecare participant trebuie să stăpânească aceleaşi abilități. Fiecare situație de comunicare are propriile sale caracteristici, din ele rezultând şi constrângerile. Astfel, discursul unui politician are alte reguli decât cel al unui profesor sau al unui medic.

✓ *Modelul pedagogic*. Cel mai frecvent întâlnit model de comunicare în tratatele de pedagogie este cel al lui Mayer-Eppler. Mesajul porneşte de la emițător care îl codează, apoi e trecut - printr-un canal – receptorului care îl decodează. Asupra canalului acționează agenți perturbatori, denumiți generic „zgomot".

În procesul didactic, intersecția dintre repertoriul emițătorului (profesorul) şi repertoriul receptorului (elevul) contribuie la o bună înțelegere a lecțiilor. Acest repertoriu comun este unic în primii ani de şcoală, dar creşte odată cu avansarea în achiziționarea cunoştințelor. Este unul din factorii care demonstrează caracterul dinamic al procesului de învățare. Zgomotul este, ca şi la modelul informațional, fizic (zgomot, lumină, temperatură etc.), şi psihic (starea profesorului şi elevului, factori de personalitate etc.).

Un model interesant, prezentat de I.O. Pânişoară în lucrarea sa „Comunicarea eficientă"[2, p. 23], este modelul propus de Denis McQuail (1999), un model axat asupra situației şi dezvoltat de-a lungul unei axe activ-pasiv; aceste atribute oferă o combinatorică în raport cu emițătorul sau receptorul, conducând la patru situații:

- cazul transmițător activ–receptor pasiv prezentat în cadrul şcolar tradițional. În acest caz se constată implicarea cadrului didactic–neimplicarea elevilor/studenților, procesul instructiv–educativ desfăşurându-se ca act de comunicare unidirecțională;
- cazul transmițător pasiv–receptor activ, situație în educația permanentă în care persoana îşi dezvoltă strategii active de căutare, îşi construieşte şi evaluează propriul traseu instructiv-educativ;
- cazul transmițător activ–receptor activ (caracteristic dialogului, dezbaterii, negocierii) eficient din punct de vedere comunicațional, când atât transmițătorul cât şi receptorul posedă deprinderi de comunicare eficientă;

• cazul transmitere pasivă–receptare pasivă îl întâlnim frecvent în învăţământ purtând denumirea de educaţie informală. Ca întindere acest tip de comunicare are cea mai mare extensie dar prezintă dezavantaje precum: lipsa de selecţie a transmiterii-receptării mesajelor, preponderenţa elementelor variabile întâmplătoare.

Noile modele ale comunicării iau în considerare circularitatea comunicării (alternanţa participanţilor la procesul de comunicare în rolurile de emiţător şi receptor), deosebirile individuale în stăpânirea codurilor de comunicare, rolul opiniilor şi al atitudinilor în procesul comunicării, importanţa contextului social şi cultural al schimbului, inclusiv în cazul comunicării educaţionale. Mai mult, reprezentanţii Şcolii de la Palo Alto (Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D.) consideră că totul este comunicare şi formulează axiomele comunicării umane:

• comunicarea este inevitabilă (orice comportament uman are valoare de mesaj);

• comunicarea se desfăşoară la niveluri: informaţional şi relaţional (orice comunicare induce şi un comportament adecvat);

• comunicarea este un proces continuu (partenerii interacţionează permanent fiind, prin alternanţă, stimul şi răspuns);

• comunicarea îmbracă fie formă digitală, fie una analogică (verbală-nonverbală);

• orice proces de comunicare este simetric sau complementar, dacă se întemeiază pe egalitate sau diferenţă (comportament „în oglindă" – de egalitate şi comportament complementar: profesor – elev);

• comunicarea este ireversibilă (produce un efect asupra receptorului);

• comunicarea presupune procese de ajustare şi acomodare (mesajul capătă sens numai în funcţie de experienţa de viaţă şi lingvistică a fiecăruia dintre noi).

Prezentarea acestor modele este importantă prin faptul că ele reprezintă, de cele mai multe ori, o perspectivă sistemică şi dinamică în acelaşi timp. Unele definiţii ale comunicării pot intra sub incidenţa instrumentală a dezvoltării unor modele, iar pe de altă parte, pentru a identifica anumite componente specifice care îndeplinesc diverse roluri în cadrul procesului comunicaţional, adică este vorba despre funcţiile de emisie/recepţie, despre canalul de comunicare, despre mesajul ca atare cu specificităţile sale, despre feed-back etc.

1.3. Funcţiile comunicării

• Funcţia de *înţelegere şi cunoaştere.* Comunicarea ajută la o mai bună cunoaştere de sine şi la cunoaşterea celorlalţi. Aceste două tipuri de cunoaştere sunt interdependente astfel că putem spune că ne privim în ochii celor din jur ca într-o oglindă care nu deformează ci ne arată aşa cum suntem în realitate.

• O altă funcţie se referă la dezvoltarea unor *relaţionări* cu ceilalţi.

Dincolo de faptul că ne dezvoltăm propriul eu în relaţie cu alţii, că îi cunoaştem pe cei din preajma noastră, este necesar că comunicăm, să relaţionăm cu ceilalţi cărora să le împărtăşim realitatea noastră, să construim cu ei semnificaţiile realităţii înconjurătoare. În acest fel comunicarea îndeplineşte o funcţie de socializare a persoanei.

• Funcţia de *influenţă şi persuasiune* a comunicării presupune dezvoltarea ideii de colaborare şi efort comun în condiţiile în care comunicarea înseamnă interacţiune umană.

• Altă funcţie se referă la *competenţa de comunicare*, înţeleasă drept cea mai importantă funcţie a comunicării. Asupra competenţei de comunicare există mai multe perspective, cea mai simplă referindu-se la abilitatea de a demonstra competenţe de comunicare potrivite într-un context dat.

Potrivit analizei întreprinse de Ovidiu Pânişoară [2, p.42], elementele componente ale comunicării potrivite presupune: „(1) prezentarea unei exprimări care să poată fi înţeleasă; (2) afirmarea unor propoziţii de cunoaştere; (3) stabilirea unor relaţii sociale corecte; (4) relevarea experienţei vorbitorului". Dar, competenţa de comunicare implică nu numai comportamente corecte de comunicare ci şi comportamente şi abilităţi cognitive care facilitează alegerea între comportamente. Conform aceluiaşi autor citat mai înainte, „competenţa de comunicare este caracterizată de un set de abilităţi, resurse primare cu care un comunicator este capabil să utilizeze procesul de comunicare; aceste resurse includ cunoştinţe strategice (despre regulile şi normele de comunicare potrivite) şi capacităţi (caracteristici şi abilităţi, cum ar fi, abilitatea de codare şi decodare)".

O altă perspectivă asupra competenţei de comunicare este oferită de modelul ecologic, conform căruia competenţa de comunicare este rezultatul interacţiunii dinamice dintre mediu şi dezvoltarea persoanei sau grupului.

Alături de funcţiile comunicării trebuie să abordăm şi principiile acesteia deoarece ele alcătuiesc un ansamblu structural ce susţine întregul edificiu al fenomenului analizat.

Iată câteva principii ale comunicării, aşa cum sunt prezentate de I.O. Pânişoară [2, p. 41].

- ✓ Comunicarea este inevitabilă*, nu putem să comunicăm* (chiar dacă evităm discuția cu o persoană, comunicăm, totuşi, prin comportament că nu dorim să vorbim cu ea);
- ✓ Comunicarea este un *proces*. În comunicare fiecare dintre noi reacționăm ca întreg (de exemplu, când ne aflăm într-un conflict cu altcineva ne implicăm nu doar la nivel intelectual ci şi la nivel emoțional);
- ✓ Comunicarea este un proces *circular*, continuu (de exemplu: cazul studentului apatic în timpul unui curs şi în acelaşi timp, profesorul care nu are un curs mai atractiv. În care moment începe comunicarea? Lecția plictisitoare îl face pe student apatic sau apatia studentului îl face să nu se implice şi să considere cursul plictisitor?). Această întrebare îşi găseşte soluția în principiul continuității procesului de comunicare;
- ✓ Comunicarea implică o dimensiune a *conținutului* şi o dimensiune a *relaționărilor*. Acelaşi conținut transmis - de exemplu „ne vedem la ora cinci" – poate fi spus ca o rugăminte de la un băiat spre o fată, ca o informație simplă când mai mulți colegi vor să se întâlnească după serviciu, într-un local, sau ca o comandă dacă este adresată unui subordonat de către un şef etc.;
- ✓ Comunicarea reprezintă un *cumul de factori* verbali, nonverbali, de context etc. Aceşti factori pot să contribuie la o bună înțelegere a mesajului sau, dimpotrivă, să se contrazică;
- ✓ Comunicarea este *simetrică* şi *complementară*. Simetria se dezvoltă atunci când doi indivizi se aseamănă şi acționează la fel; acest lucru constituie un bun start pentru comunicare. Cercetătorii, arată I.O. Pânişoară, au observat o „escaladare a situației" în sensul competitivității între cei doi indivizi. În mod paradoxal, chiar şi complementaritatea poate constitui în start bun pentru comunicare, atunci când un partener de comunicare are un comportament opus celorlalte persoane. Elementul pozitiv ține de faptul că trăsăturile opuse ale celor două comportamente determină o nouă calitate, superioară, a modului de interacțiune; există şi varianta negativă, complementaritatea rigidă, care nu conduce la îmbunătățirea comunicării.

Bibliografie

1. Lohisse, J. (2002) – *Comunicarea. De la transmitere mecanică la interacțiune,* Editura Polirom, Iaşi;
2. I.O., Pânişoară (2006), *Comunicarea eficientă,* ed. a III-a, Editura Polirom, Iaşi;
3. Potolea, D., Neacşu, I., Iucu, R.B., Pânişoară, I.O. (2008), *Pregătirea psihopedagogică,* Editura Polirom, Iaşi;
4. Răşcanu, R. (2002), *Psihologie şi comunicare,* Editura Universității din București;
5. Ross, R. (1986), *Speach communication,* Prentice-Hall, New Jersey.
6. Sălăvăstru, D. (2004), *Psihologia educației*, Editura Polirom, Iaşi.