

Psihopedagogia comunicării

Managementul clasei de elevi

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale 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). - București : Editura Academiei Oamenilor de Știință 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 Știință din România

Adresa: Splaiul Independenței, nr. 54, sectorul 5, cod 050094 București, România

Redactor: ing. Mihail CĂRUȚAȘU

Documentarist: ing. Ioan BALINT

Coperta: ing. sist. Adrian Nicolae STAN

Copyright © Editura Academiei Oamenilor de Știință din România, București, 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 Știință din România

București

2011

CUPRINS

PSIHOPEDAGOGIA COMUNICĂRII

PREFAȚĂ	9
CAPITOLUL 1 CONCEPTUL DE COMUNICARE: DEFINIȚII, MODELE ȘI FUNCȚII ALE COMUNICĂRII	11
1.1. <i>Definiții</i>	11
1.2. <i>Modelele comunicării</i>	14
1.3. <i>Funcțiile comunicării</i>	18
<i>Bibliografie</i>	20
CAPITOLUL 2 PERSPECTIVE TEORETICE ALE COMUNICĂRII	21
2.1. <i>O privire de ansamblu asupra teoriilor comunicării</i>	21
2.2. <i>Percepția mesajelor. Adecvare și receptare de mesaje</i>	24
<i>Bibliografie</i>	28
CAPITOLUL 3 TIPURI DE COMUNICARE (FORME ALE COMUNICĂRII) ...	31
3.1. <i>Clasificări ale tipurilor comunicării</i>	31
3.2. <i>Descrierea principalelor tipuri ale comunicării</i>	32
3.3. <i>Comunicarea didactică</i>	37
3.3.1. <i>Specificul comunicării didactice</i>	37
3.3.2. <i>Disfuncții și blocaje în comunicarea didactică și soluții de depășire a acestora</i>	40
3.3.3. <i>Competențele de comunicare ale profesorului</i>	41
<i>Bibliografie</i>	42
CAPITOLUL 4 MANAGEMENTUL COMUNICĂRII: METODE ȘI TEHNICI DE COMUNICARE	45
4.1. <i>Metode centrate pe analiza fenomenului, producerea ideilor și rezolvarea de probleme</i>	47
4.1.1. <i>Metode de analiză</i>	47
4.1.2. <i>Metode centrate pe producerea ideilor</i>	49
4.1.3. <i>Metode centrate pe rezolvarea problemelor</i>	51
4.2. <i>Metode centrate pe reflecție, observare și acțiune</i>	51
4.2.1. <i>Metode centrate pe reflexie</i>	52
4.2.2. <i>Metode centrate pe observație</i>	52
4.3. <i>Metode centrate pe acțiune</i>	53
4.4. <i>Metode bazate pe utilizarea și dezvoltarea relaționărilor în cadrul grupului</i>	54
4.4.1. <i>Metode bazate pe cooperare</i>	54
4.4.2. <i>Utilizarea conflictului în învățare</i>	55
4.4.3. <i>Metode privind dezvoltarea relaționărilor în grup</i>	55
<i>Bibliografie</i>	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 și funcții	62
1.4. Funcții și particularități ale clasei ca grup specific	64
Bibliografie	66
CAPITOLUL 2 - TIPURI DE RELAȚII ÎN GRUPURILE ȘCOLARE	67
2.1. Caracteristici ale relațiilor și interacțiunilor din grupurile școlare	67
2.2. Tipuri de relații și interacțiuni în clasa de elevi	68
Bibliografie	74
CAPITOLUL 3 - CLIMATUL EDUCAȚIONAL AL CLASEI	75
3.1. Scurtă introducere	75
3.2. Consecințe negative ale unui management defectuos al clasei: oboseala, lipsa de motivare a clasei, minciuna, agresivitatea, deprecierea climatului educațional	76
3.3. Comportamentul perturbator al elevului: etiologie și modalități de rezolvare ...	79
3.3.1. Cauze ale comportamentului perturbator al elevului	79
3.3.2. Modalități 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 diferențiate (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 consecințelor logice	90
3.3.2.8. Medierea colegilor	91
3.4. Modalități de optimizare a climatului educațional al clasei	91
Bibliografie	93
CAPITOLUL 4 - MANAGEMENT INFORMAȚIONAL	95
4.1. Declanșarea schimbărilor în sistemul informațional	95
4.2. Principii ale sistemului informațional	96
4.3. Schimbarea culturii managementului sistemului informațional	97
4.4. Sistemul informatic integrat de e-learning	100
4.5. Scurte concluzii	107
Bibliografie	108

PSIHOPEDAGOGIA COMUNICĂRII

PREFATĂ

Procesul de comunicare, în sensul cel mai general, presupune un transfer de informație de la emițător la receptor, precum și schimbarea rolurilor acestora și 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 și sociale – este indispensabilă pentru relațiile umane.

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

Convinși 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 și 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 și cum să interacționeze cu elevii în așa fel încât, în final, să obțină rezultate bune.

Competențele acumulate de profesor vor face posibilă o conduită profesionistă și eficientă a acestora, asigurându-se creșterea 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 și 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 pașilor 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 și, implicit, modelele și funcțiile

acesteia; abordarea comunicării din perspectiva teoretică și evidențierea importanței percepției în comunicare.

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

Acest curs vine în întâmpinarea dorinței de profesionalizare în cariera didactică, în dezvoltarea competențelor cadrelor didactice din învățământul preuniversitar profesional și tehnic care prin abordarea unei conduite moderne vor contribui la creșterea importantă a calității procesului didactic.

Demersul nostru nu se oprește aici ci va continua prin dezvoltarea tematicii în cadrul aplicațiilor practice și, de ce nu?, printr-o dezvoltare a conținutului acestui curs, ținând seama de observațiile, recomandările și sugestiile pe care le vom primi și asupra cărora ne vom apleca toată atenția noastră.

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

Capitolul 1

CONCEPTUL DE COMUNICARE: DEFINIȚII, MODELE ȘI FUNCȚII ALE COMUNICĂRII

1.1. Definiții

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

Pentru om, conceptul de comunicare pune în evidență procesul de împărtășire, de împărtășire 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 și 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 aceeași 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 cunoașterii 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 și/sau a receptorului (Roberts și Hunt consideră comunicarea proces de dobândire, transmitere și atașare 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 și mai puțin condiția emițătorului și receptorului).

Iată câteva definiții ale comunicării date în literatura de specialitate:

- Comunicarea este un proces în care oamenii își împărtășesc informații, idei, sentimente (Hyles, S. și 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 și interlocutorilor (Ross, R.);
- Comunicarea este un proces de viață esențial prin care animalele și oamenii generează, obțin, transformă și folosesc informația pentru a-și duce la bun sfârșit activitățile sau viața (Brent, D.R.).

Verbul a comunica și substantivul comunicare sunt polisemantice, comportând o multitudine de semnificații. De aceea, toate definițiile, indiferent de școala 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 și este tratată ca un element fundamental al existenței umane. Elemente concrete de teoria comunicării apar la Platon și Aristotel, care au instituționalizat comunicarea ca disciplină de studiu (alături de filosofie și matematică) în Lyceum și în Academia Greacă. Epoca modernă a reprezentat un boom pentru comunicare, care s-a dezvoltat sub toate aspectele, făcând obiectul unor analize clasice și moderne.

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

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

Din perspectiva educației formale comunicarea constituie baza procesului de predare și asimilare a cunoștințelor într-un cadru instituționalizat și 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 și a componentelor motivațional – afective și volitive.

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

- să informezi inteligibil și să facilitezi înțelegerea mesajului;
- să dezvolți gândirea, afectivitatea, motivația, voința și personalitatea elevilor/studentilor;
- să sesizezi și să conștientizezi reacțiile, atitudinile și manifestările comportamentale ale celor cu care comunic;
- să convingi pe cei cu care comunic.

A fi profesor înseamnă nu doar a dispune de cunoștințe științifice de specialitate, ci a avea și capacitatea de a le transpune didactic, adică posibilitatea de a ști ce, cât, ”cum și cui oferi”.

Comunicarea pedagogică mijlocește realizarea fenomenului educațional, în general, indiferent de conținuturile, modalitățile și 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 și 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. Artă de a comunica eficient se numește competență de comunicare [6, p. 226]. În concepția autoarei, pe care o împărtășim, competența comunicațională presupune: cunoașterea influenței contextului asupra conținutului, formei comunicării și, pe această bază, adecvarea comportamentului comunicațional la contextul în care se manifestă; dar și abilitățile de implementare a acestora: cunoașterea psihologiei individului, experiența relaționării interumane; înțelegerea și însușirea 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 ști să ascuți este caracteristica fundamentală a unei comunicări ce favorizează exprimarea celuilalt. Absența comunicării rezultă și din absența ascultării reale a interlocutorului [6, p. 227].

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

1.2. Modelele comunicării

Un model permite să se interpreteze un ansamblu de fenomene prin intermediul unei structuri care pune în evidență principalele elemente și relații care există între aceste elemente. Funcțiile pe care modelul le are de îndeplinit sunt euristice (a explica), organizaționale (a ordona) și 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 științe (matematică, cibernetică, informatică, fizică, lingvistică, semiotică, psihologie, sociologie etc.) și create de diferite școli – școala proces, școala semiotică, școala de la Palo Alto, școala 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* și cu ajutorul unui *canal* de comunicare. Toate aceste elemente apar în orice reprezentare schematică a comunicării - de tipul modelului. Iată câteva modele care analizează și explică din diverse perspective procesul comunicării.

✓ Unul dintre modelele cele mai cunoscute a fost produs de C. Shannon și 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 și trecut la destinație.

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

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

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

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

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

Comunicarea umană este, potrivit acestui model, asemenea unui dispozitiv de comunicare între mașini capabile să transmită și 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 și se poate adapta la informațiile pe care le primește despre rezultatele mesajelor trimise și 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 și nu linear și multidirecțional.

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

✓ *Modelul Westley și Maclean* este inspirat de modelul lui Newcomb și 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 și B ale comunicatorului de masă. Acest element C are un rol de canal, de a opera selecții între comunicatori, în favoarea acelorora ale căror mesaje sunt semnificative.

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

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

✓ *Modelul comunicării* după Catherine Orecchioni subliniază caracterul interactiv al comunicării; de aceea competențele cu care sunt abilitați emițătorul și receptorul coincid. Pentru că rolurile lor se schimbă alternativ între ei, fiecare participant trebuie să stăpânească aceleași abilități. Fiecare situație de comunicare are propriile sale caracteristici, din ele rezultând și 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 pornește 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) și repertoriul receptorului (elevul) contribuie la o bună înțelegere a lecțiilor. Acest repertoriu comun este unic în primii ani de școală, dar crește odată cu avansarea în achiziționarea cunoștințelor. Este unul din factorii care demonstrează caracterul dinamic al procesului de învățare. Zgomotul este, ca și la modelul informațional, fizic (zgomot, lumină, temperatură etc.), și psihic (starea profesorului și elevului, factori de personalitate etc.).

Un model interesant, prezentat de I.O. Pânișoară în lucrarea sa „Comunicarea eficientă”[2, p. 23], este modelul propus de Denis McQuail (1999), un model axat asupra situației și 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 școlar tradițional. În acest caz se constată implicarea cadrului didactic–neimplicarea elevilor/studentilor, procesul instructiv–educativ desfășurându-se ca act de comunicare unidirecțională;
- cazul transmițător pasiv–receptor activ, situație în educația permanentă în care persoana își dezvoltă strategii active de căutare, își construiește și evaluează propriul traseu instructiv-educativ;
- cazul transmițător activ–receptor activ (caracteristic dialogului, dezbaterii, negocierii) eficient din punct de vedere comunicațional, când atât transmițătorul cât și receptorul posedă deprinderi de comunicare eficientă;

- cazul transmitere pasivă–receptare pasivă îl întâlnim frecvent în învățământ purtând denumirea de educație informală. Ca întindere acest tip de comunicare are cea mai mare extensie dar prezintă dezavantaje precum: lipsa de selecție a transmițerii-receptării mesajelor, preponderența elementelor variabile întâmplătoare.

Noile modele ale comunicării iau în considerare circularitatea comunicării (alternanța participanților la procesul de comunicare în rolurile de emițător și receptor), deosebirile individuale în stăpânirea codurilor de comunicare, rolul opiniilor și al atitudinilor în procesul comunicării, importanța contextului social și cultural al schimbului, inclusiv în cazul comunicării educaționale. Mai mult, reprezentanții Școlii de la Palo Alto (Watzlawick, P., Beavin, J., Jackson, D.) consideră că totul este comunicare și formulează axiomele comunicării umane:

- comunicarea este inevitabilă (orice comportament uman are valoare de mesaj);
- comunicarea se desfășoară la niveluri: informațional și relațional (orice comunicare induce și un comportament adecvat);
- comunicarea este un proces continuu (partenerii interacționează permanent fiind, prin alternanță, stimul și 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 diferență (comportament „în oglindă” – de egalitate și comportament complementar: profesor – elev);
- comunicarea este ireversibilă (produce un efect asupra receptorului);
- comunicarea presupune procese de ajustare și acomodare (mesajul capătă sens numai în funcție de experiența de viață și lingvistică a fiecăruia dintre noi).

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

1.3. Funcțiile comunicării

- Funcția de *înțelegere și cunoaștere*. Comunicarea ajută la o mai bună cunoaștere de sine și la cunoașterea celorlalți. Aceste două tipuri de cunoaștere sunt interdependente astfel că putem spune că ne privim în ochii celor din jur ca într-o oglindă care nu deformează ci ne arată așa cum suntem în realitate.

- O altă funcție se referă la dezvoltarea unor *relaționări* cu ceilalți.

Dincolo de faptul că ne dezvoltăm propriul eu în relație cu alții, că îi cunoaștem pe cei din preajma noastră, este necesar să comunicăm, să relaționăm cu ceilalți cărora să le împărtășim realitatea noastră, să construim cu ei semnificațiile realității înconjurătoare. În acest fel comunicarea îndeplinește o funcție de socializare a persoanei.

- Funcția de *influență și persuasiune* a comunicării presupune dezvoltarea ideii de colaborare și efort comun în condițiile în care comunicarea înseamnă interacțiune umană.

- Altă funcție se referă la *competența de comunicare*, înțeleasă drept cea mai importantă funcție a comunicării. Asupra competenței de comunicare există mai multe perspective, cea mai simplă referindu-se la abilitatea de a demonstra competențe de comunicare potrivite într-un context dat.

Potrivit analizei întreprinse de Ovidiu Pânișoară [2, p.42], elementele componente ale comunicării potrivite presupune: „(1) prezentarea unei exprimări care să poată fi înțeleasă; (2) afirmarea unor propoziții de cunoaștere; (3) stabilirea unor relații sociale corecte; (4) relevarea experienței vorbitorului”. Dar, competența de comunicare implică nu numai comportamente corecte de comunicare ci și comportamente și abilități cognitive care facilitează alegerea între comportamente. Conform aceluiași autor citat mai înainte, „competența de comunicare este caracterizată de un set de abilități, resurse primare cu care un comunicator este capabil să utilizeze procesul de comunicare; aceste resurse includ cunoștințe strategice (despre regulile și normele de comunicare potrivite) și capacități (caracteristici și abilități, cum ar fi, abilitatea de codare și decodare)”.

O altă perspectivă asupra competenței de comunicare este oferită de modelul ecologic, conform căruia competența de comunicare este rezultatul interacțiunii dinamice dintre mediu și dezvoltarea persoanei sau grupului.

Alături de funcțiile comunicării trebuie să abordăm și principiile acestora deoarece ele alcătuiesc un ansamblu structural ce susține întregul edificiu al fenomenului analizat.

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

✓ Comunicarea este inevitabilă, *nu putem să comunicăm* (chiar dacă evităm discuția cu o persoană, comunicăm, totuși, 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 și la nivel emoțional);

✓ Comunicarea este un *proces circular*, continuu (de exemplu: cazul studentului apatic în timpul unui curs și în același 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 și să considere cursul plictisitor?). Această întrebare își găsește soluția în principiul continuității procesului de comunicare;

✓ Comunicarea implică o dimensiune a *conținutului* și o dimensiune a *relaționărilor*. Același conținut transmis - de exemplu „ne vedem la ora cinci” – poate fi spus ca o rugămintă 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 șef etc.;

✓ Comunicarea reprezintă un *cumul de factori* verbali, nonverbali, de context etc. Acești factori pot să contribuie la o bună înțelegere a mesajului sau, dimpotrivă, să se contrazică;

✓ Comunicarea este *simetrică și complementară*. Simetria se dezvoltă atunci când doi indivizi se aseamănă și acționează la fel; acest lucru constituie un bun start pentru comunicare. Cercetătorii, arată I.O. Pânișoară, au observat o „escaladare a situației” în sensul competitivității între cei doi indivizi. În mod paradoxal, chiar și 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 și varianta negativă, complementaritatea rigidă, care nu conduce la îmbunătățirea comunicării.

Bibliografie

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