DEMERS PRAXIOLOGIC DE EFICIENTIZARE A COMUNICĂRII

PRAXIOLOGICAL APPROACH FOR EFFICIENT COMMUNICATION

Viorica GORAȘ-POSTICĂ, ORCID: 0000-0001-06-621X
Universitatea de Stat din Moldova

CZU: 37.015.3:005.57:371.3
e-mail: vgoras@yahoo.com

*Toți comunicăm, puțini stabilim relații. (**J. Maxwell**)*

Problematica eficientizării comunicării a devenit una prioritară pentru cadrele didactice și manageriale din varii motive, evident fiind faptul că întreaga activitate a acestora are ca instrument-cheie relaționarea, inclusiv verbală, cu beneficiari diverși în contexte plurale. Subiectul dat este vast și se poate plia pe cele mai neașteptate paliere, iar aceste abordări nu vor cuprinde niciodată pe deplin realitățile cotidiene. Scopul ministudiului nostru de natură praxiologică constă în a determina modalitățile de sporire a eficienței comunicării în context cotidian, didactic și școlar/instituțional la cadrele didactice de pe ambele maluri ale Nistrului. Obiectivele secvenței investigaționale s-au axat pe: identificarea blocajelor/barierelor de comunicare interpersonală, didactică și instituțională; determinarea soluțiilor pentru eficientizarea comunicării pe cele trei dimensiuni; simularea tehnicilor didactice de comunicare verbală și nonverbală în diferite contexte; sinteza reperelor teoretice de optimizare a relațiilor emițător-receptor în contextele menționate anterior. Metodele utilizate au inclus proiectarea, aplicarea și evaluarea unui program formativ de eficientizare a comunicării la cadrele didactice și manageriale (15 subiecți, 14 femei vârsta medie: 46 de ani), organizat sub forma unui atelier de comunicare cu elemente de training. Activitatea s-a desfășurat în cadrul proiectului *Platforma Educație*, sprijinit de PNUD-Moldova și implementat de CE PRO DIDACTICA, pe parcursul anului 2022 (http://prodidactica.md/category/stiri/).

Din punct de vedere teoretic, atestăm mii de definiții ale conceptului de comunicare, unele extrem de simple și tehnice, altele, încărcate de reflecții și chiar paradoxuri [2]. Oferim un singur exemplu relevant în acest sens: „Înțelegerea greșită este cea mai obișnuită formă de comunicare între oameni” (Peter Benary (1931-2015), compozitor elvețian). Comunicarea didactică este o forma specifică a comunicării umane și poate fi definită ca un instrument, direct implicat în susținerea unui proces sistematic de învățare, fiind, în același timp, parte componentă a comunicării instituționale școlare. La etapa actuală, pentru o gestionare eficientă a comunicării organizaționale, trebuie să avem atât aspectele noilor tehnologii, cât și ele de ordin psihosociologic, pentru că: în planul inovațiilor tehnologice care afectează comunicarea, organizația se situează la intersecția noutăților apărute în informatică, în telecomunicații etc.; în planul relațiilor interperso-

nale organizația se confruntă zi de zi cu problemele de comunicare ce apar între diversele categorii de personal care lucrează în interiorul său: între salariați se persoanele aflate în funcții de conducere, între directori și sindicate, între angajați etc. în planul politicilor și strategiilor manageriale organizația trebuie să își formuleze atât obiectivele de receptare, cât și pe cele care privesc emisia de mesaje pentru a atinge maximum de eficiență în domeniul respectiv [4].

Având o finalitate exclusiv practică, demersul nostru a demarat cu identificarea de către participanții la programul de formare a unor probleme de comunicare, care au fost clasificate, precum este structurat Tabelul de mai jos. Soluțiile care au urmat s-au căutat și s-au dezbătut tot din perspectiva celor trei dimensiuni ale comunicării: interpersonală, didactică, organizațională.

Tabel

Comunicarea: probleme și soluții

PROBLEME	**SOLUȚII**
Comunicarea interpersonală	
Nivel intelectual, cultural diferit al vorbitorilor; vârstă și experiență de viață diverse; vocabular sărac; nivelul redus de cultură a comunicării; atitudine excesiv de critică; eu-l personal impus; statutul social diferit; lipsa empatiei și a toleranței; neglijarea nevoii de ascultare; neacceptarea unor păreri, a dialogului constructiv.	Adoptarea fflexibilității în comunicare (emitere de mesaje pe înțelesul receptorului); găsirea de teme de interes comun; motivație, răbdare, empatie, toleranță; înlocuirea lui EU cu NOI; vorbește și scapă de frică!; ascultare activă (adresare de întrebări, parafrazări); informare de surse directe; gândire critică; oferirea din feedback constructiv; acceptarea/tolerarea diversității părerilor/argumentarea; decodarea adecvată a limbajului corpului; îmbogățirea continuă a vocabularului.
Comunicarea didactică	
Neglijarea particularităților de vârstă ale receptorilor; temperamente, caractere diferite ce generează neînțelegeri; implicare neadecvată, nejustificată a părinților; lipsa motivației de a comunica la ore și, respectiv, de a învăța; lacune în cultura comunicării; exprimarea defectuoasă a elevilor; frica de a greși; lipsa afecțiunii cadre didactice – elevi, implicare iresponsabilă în actul de învățare.	Adaptarea comunicării la particularitățile de vârstă; cunoașterea temperamentului și a caracterului elevilor; pedagogizarea părinților; creșterea măiestriei pedagogice; dragostea/acceptarea necondiționată pentru elevi din partea cadrului didactic; încurajarea și acceptarea comunicatorilor; sporirea încrederii; lansări de carte, întâlniri cu scriitorii, lecturiade, sesiuni de comunicare, care ar contribui la sporirea nivelului culturii comunicării elevilor, profesorilor, managerilor, părinților.

Comunicarea organizațională	
Stilul autoritar al managerului; lipsa de empatie interpersonală; blocaje în comunicarea eficientă; colectivul divizat din diverse motive; problema generațiilor și a dialogului onest, constructiv între acestea; favoritisme; lider *versus* conducător; lipsa expunerii opiniei proprii; lipsa condițiilor pentru starea de bine/confortul fizic și psihologic al actorilor educației.	Schimbarea stilului autoritar în unul democratic; crearea stării de bine în cadrul colectivului; comunicarea asertivă a managerului; discutarea problemelor și identificarea căilor de soluționare; schimbarea accentului de pe EU pe NOI; planificarea diverselor activități comune, care vor crește coeziunea grupului; crearea unui climat psihologic favorabil și a condițiilor fizice prietenoase, instituirea culturii organizaționale care promovează etica, diplomația în comunicare.

În cadrul atelierului, s-au valorificat abilitățile de comunicare ale formabililor prin prezentări frontale, prin lecturi individuale a suportului teoretic (SINELG), discuții în perechi, lucru în echipe prin *Revizuirea circular; Unul stă, ceilalți circulă; Turul galeriei* ș.a.

Dintre cele mai importante rezultate calitative ale activității, menționăm: agenda evenimentului realizată sută la sută; participanți satisfăcuți, așteptări împlinite; probleme de comunicare identificate și soluționate prin recomandări operaționale, la nivel ipotetic, inclusiv în baza schimbului de experiență profesională și de viață, în general; grad înalt de implicare și activism sporit al cursanților; impact imediat vizibil al activităților organizate prin reflecțiile și concluziile cursanților; interacțiune pozitivă între participanții de pe ambele maluri ale Nistrului, în pofida contextelor diferite în care muncesc.

O sursă recomandată întru eficientizarea predării-învățării și a comunicării didactice și instituționale a fost bestsellerul internațional a lui D. Lemov, care conține algoritmul explicat a 62 de tehnici pentru a le deschide elevilor calea către facultate [3], îndemnând profesorii și elevii la maximă responsabilitate, argumentează importanța oferirii autonomiei elevilor în organizarea discuțiilor formale din timpul orelor, fără intermediere avizată din partea profesorului ș.a.m.d.

Riscurile/limitele desfășurării programului de formare în timpul vacanței au fost depășite, în primul rând, prin asigurarea implicării directe a fiecăruia în grupuri mici, focusate pe sarcină. Deși dispoziția cursanților a fost influențată de perioada estivală, am reușit, ca formatori, să îi scoatem din zona de confort și să îi motivăm, implicându-i pe toți. Timpul a fost limitat, în mod evident, pentru un subiect atât de vast, dar provocarea s-a produs cu succes, după noi.

Ca și concluzie finală, prezentăm rezultatele evaluării zilei, prin tehnica: *După atelierul de azi, pentru a fi mai eficienți în comunicare, urmează:*

START: să îmi autoevaluez mai riguros propriile argumente; să pun întrebări de verificare a înțelegerii; să insist pe înțelegerea părerilor împărtășite de interlocutori; să ascult mai atent interlocutorul; să fiu mai empatică în comunicare; să răspund prompt și pro activ provocărilor comunicării didactice actuale.

STOP: a da ordine celor apropiați; a întrerupe interlocutorul; a utiliza clișee profesionale în alte contexte decât cele educaționale; emoțiilor excesive, complexelor; ascultării superficiale a interlocutorului.

VOI CONTINUA: să citesc/să studiez despre comunicare; să îmi dezvolt abilitățile de comunicare; să respect interlocutorul; să îmi dezvolt abilitatea de ascultare; mă voi informa mai mult asupra intereselor celor cu care discut; voi diversifica tehnicile de comunicare în procesul de predare; să fiu creativă.

Așadar, demersul nostru de eficientizare a comunicării, ca abilitate-cheie, într-un context andragogic specific, poate fi extins și aprofundat, dar și promovat ca bună practică pentru formarea continuă a educatorilor.

Referințe:

1. *Deficiențele comunicării și moduri de înlăturare,* https://www.qdidactic.com/bani-cariera/comunicare/deficientele-comunicarii-si-modul-de-inlaturare-a-lo253.php
2. GORAȘ-POSTICĂ, V., BOTEZATU, M. *Psihopedagogia comunicării:* Suport de curs. Chișinău: CEP USM, 2015. 146 p. ISBN 978-606-40-0661-5.
3. LEMOV, D. *Cum să predai ca un campion 2.0.* București: Editura Trei, 2021, 438 p. ISBN 978-9975-71-572-0.
4. TRIPON, A. *Comunicarea organizațională* http://antreprenoriat.upm.ro/assets/cursuri/4/ CM/ avram-tripon/comunicare%20in%20organizatii.pdf