

CLAUDIA FLORINA POP

**METODE ȘI TEHNICI
DE COMUNICARE
ÎN MEDIUL EDUCAȚIONAL**

PRESA UNIVERSITARĂ CLUJEANĂ

2021

CUPRINS

I. COMUNICAREA	7
I.1. Ce este comunicarea? Concepte cheie.....	7
I.2. Comunicarea – definire și caracteristici.....	14
I.3. Cunoașterea de sine. Imaginea de sine. Respectul de sine	15
II. COMUNICAREA DIDACTICĂ	19
II.1. Caracteristici ale comunicării didactice.....	20
II.2. Tipuri de comunicare.....	21
II.3. Stiluri de comunicare.....	23
II.4. Atitudini de comunicare	28
III. FEED-BACK-UL – COMPONENTĂ ESENȚIALĂ A COMUNICĂRII DIDACTICE	29
IV. SISTEMUL INFORMAȚIONAL ÎN CADRUL INSTITUȚIEI ȘCOLARE	35
IV.1. Conceptul și funcțiile sistemului informațional în cadrul instituției.....	35
V. MODELE ȘI REȚELE DE COMUNICARE	37
V.1. Modele ale comunicării.....	37
V.2. Rețele de comunicare.....	38
V.3. Bariere, blocaje, perturbări în comunicarea didactică..	40
VI. CONFLICTUL	43
VI.1. Conflictul în mediul școlar	44
VI.2. Perspective teoretice asupra conflictelor	46
VI.3. Modele ale conflictului.....	47
VI.4. Cauze ale apariției conflictelor: atitudini și percepții care pot duce la conflict	51
VI.5. Tipologia conflictelor școlare	52
VI.6. Funcții ale conflictului în mediul școlar.....	54
VI.7. Efecte pozitive și negative ale conflictului școlar	55

VII. MEDIEREA CONFLICTELOR ȘCOLARE	59
VII.1. Ce este medierea?.....	59
VII.2. Condițiile medierii.....	60
VII.3. Etapele procesului de mediere.....	61
VII.4. Peer-mediation – medierea conflictelor între elevi de către elevi	63
VII.5. Negocierea	65
VII.6. Elaborarea unor strategii de negociere adevate situațiilor	67
VII.7. Funcțiile negocierii	68
VIII. PREVENIREA vs STIMULAREA CONFLICTELOR ÎN MEDIUL ȘCOLAR.....	73
VIII.1. Comunicarea eficientă – mijloc de prevenire a conflictului	73
VIII.2. Principii ale comunicării în managementul conflictelor	75
VIII.2.1. Comunicarea asertivă/pasivă/agresivă..	75
VIII.3. Strategii de prevenire a conflictelor în mediul școlar.....	78
VIII.4. Strategii de stimulare a conflictului în mediul școlar	81
IX. COMUNICAREA DIDACTICĂ ÎN MEDIUL VIRTUAL (ONLINE).....	85
IX.1. Comunicarea virtuală	88
IX.2. Mijloace de realizare a comunicării virtuale.....	93
IX.3. Avantaje și dezavantaje ale comunicării virtuale	96
IX.4. Consecințele comunicării virtuale asupra limbajului comun	99
IX.5. Aspecte pozitive și negative ale comunicării în mediul online	102
CONCLUZII.....	115
BIBLIOGRAFIE.....	117
APLICAȚII	121
ANEXE	123

I. COMUNICAREA

I.1. Ce este comunicarea? Concepte cheie

Comunicarea este:

- ✓ dezbateră a unor idei de către două persoane;
- ✓ conversația sau socializarea cu alte persoane;
- ✓ interacțiunea între persoane;
- ✓ exprimarea unor idei;
- ✓ mesajul adresat și răspunsurile date unei persoane.

Capacitatea noastră de a face schimb de idei și păreri cu alte persoane, de a le înțelege punctul de vedere și de a rezolva problemele apărute depinde de cât de eficient comunicăm.

Comunicarea eficientă este importantă în toate sferele vieții tale: la serviciu, acasă, când ești cu prietenii și rudele sau cu persoane străine. Comunicarea eficientă îți permite, în cele mai variate situații, să îți construiești cu ușurință relații cu oameni noi și să fii sigur de tine atunci când comunică cu persoane extrem de diferite.

Faptul că ești capabil să comunici mai eficient la serviciu și în mediile profesionale te ajută să ai succes. Când reușești să comunici eficient, vei părea mai organizat, mai documentat și îți vei spori șansele de a ajunge unde dorești la locul de muncă și în carieră.

La serviciu comunicarea defectuoasă este un obstacol în calea realizării obiectivelor: exprimarea ineficientă duce la acțiuni ineficiente.

Termenul „comunicare” vine din latinul „communis” care înseamnă „comun”. „A comunica” înseamnă deci „a face comun” sau „a face cunoscut”. Actul de a face anumite lucruri comune și cunoscute se realizează prin schimbul de gânduri, idei și sentimente.

Comunicarea este schimbul de idei, informații și sentimente. Accentul cade pe cuvântul „schimb” - ce implică să dai și să primești – astfel încât comunicarea este un proces bidirecțional, la care iau parte atât vorbitorul, cât și ascultătorul. Evident Vorbitorul și Ascultătorul trebuie să aibă o înțelegere comună a sensului cuvintelor și al sunetelor, gesturilor, expresiilor, simbolurilor și contextului folosite în comunicare. (Șoitu, L., 2001)

Cheia pentru o comunicare eficientă este existența unei înțelegeri comune a intenției și sensului, atât cel care transmite, cât și cel care receptează au o înțelegere comună a scopului, sensului și semnificația mesajului. Dar, o înțelegere comună nu garantează în mod necesar un acord comun asupra acțiunilor ce vor deriva din comunicare, dar cu siguranță îl face mai probabil.

Conceptele cheie sunt:

- comunicare
- emițător
- receptor
- mesaj
- canal

Viața noastră de fiecare zi presupune **comunicare**. Comunicăm cu noi înșine, cu ceilalți, comunicăm mai mult sau mai puțin. Comunicăm, indiferent dacă vrem sau nu, în

diferite situații; când vorbim sau când scriem, când muncim sau când ne relaxăm, comunicăm prin gesturile pe care le facem, prin expresia feței, comunicăm tot timpul.

O altă definiție a comunicării: mod fundamental de interacțiune psihosocială a persoanelor, realizată prin limbaj articulat sau prin alte coduri, în vederea transmiterii unei informații, a obținerii stabilității sau a unor modificări de comportament individual sau de grup. (Prutianu, Ș., 2004)

Comunicarea se poate defini ca un proces de împărtășire a unor informații prin utilizarea unor semne, semnale, simboluri, pentru a transmite și pentru a primi mesaje. Oamenii comunică idei, semnificații, emoții, sentimente.

Emițător – este persoana care trimite mesajul iar **receptorul** este persoana care primește mesajul. Participanții în procesul de comunicare își pot schimba rolurile.

Mesajul – reprezintă ideile, sentimentele etc. care constituie conținutul comunicării. Pentru a fi înțeles, mesajul este codificat de emițător, fiind transpus în semne, semnale, simboluri, respectiv în limbajul unui cod, acesta urmând a fi decodat de receptor, fiind descifrat. Pentru Emițător este important nu doar ce dorește să comunice dar și ceea ce comunică în mod real iar pentru Receptor este important nu doar ceea ce înțelege, cât ceea ce reține și acceptă.

Receptorul poate redimensiona mesajul în funcție de:

- setul de coduri de care dispune
- posibilități de înțelegere
- nevoi, așteptări
- posibilitățile de asimilare și de integrare în sistemul propriu de idei, opinii, sentimente etc.

LIBRIS | We know
Învățat sau înnăscut?

Te-ai născut cu abilitatea de a comunica.

Ai învățat să comunici:

- ascultând și privind alte persoane;
- fiind învățat sau instruit;
- exersând și adaptând modalitatea și conținutul comunicării în funcție de răspunsurile pe care le-ai primit.

Ai mai învățat că există anumite reguli de bază ale comunicării reciproce, și anume că:

- ✓ oamenii trebuie să vorbească pe rând;
- ✓ trebuie să aștepte ca cealaltă persoană să termine ce are de spus înainte să poți vorbi;
- ✓ ce-a de a doua persoană care ia cuvântul ar trebui să răspundă la cele spuse de primul interlocutor, nu să introducă un subiect complet nou.

Zi de zi interacționăm cu oameni care au diferite opinii și credințe și care așteaptă diverse lucruri de la tine. Capacitatea noastră de a face schimb de idei și opinii cu alte persoane, de a le înțelege perspectiva și de a rezolva problemele apărute între noi va depinde de cât de capabil ești să comunici. Deși capacitatea de a comunica este înnăscută, aceasta este în același timp o abilitate ce poate fi învățată, dezvoltată și îmbunătățită. (Stănescu, D., 2003) Putem deveni experți în comunicare. Cum? trebuie să ținem cont de cele trei elemente ale comunicării.

Comunicarea presupune elemente verbale, paraverbale și nonverbale:

1. *mesaje verbale*
2. *mesaje paraverbale*

3. mesaje nonverbale

Pentru a comunica eficient, trebuie să folosim toate cele trei elemente pentru a realiza două lucruri:

- trimiterea unor mesaje clare
- receptarea și înțelegerea mesajelor

Comunicarea verbală este comunicarea ce recurge la cuvinte – scrise sau rostite, pentru a transmite gânduri, idei și sentimente.

Paralimbajul este utilizat în vederea modificării și transmiterii atitudinilor și emoțiilor prin folosirea unor strategii și instrumente cum ar fi tonalitatea, volumul, ritmul, intonația și accentul.

Paralimbajul oferă personalitate comunicării – caracteristicile distinctive care o fac unică.

Orice comunicare orală are proprietăți paralingvistice influențate de emoții și atitudini. Atitudinile – modul în care gândește și se comportă o persoană – tind să fie exprimate intenționat, iar emoțiile – modul în care se simte o persoană, neintenționat.

Exemplu:

- dacă ești furios sau entuziasmat, probabil discursul tău va deveni rapid și va avea o tonalitate mai înaltă;
- când adopți o poziție defensivă, discursul tău va avea un ritm mai lent și va căpăta un timbru monoton;
- încercările de a simula sau de a ascunde emoțiile sunt obișnuite

Dacă ești batjocoritor sau sarcastic, intonația și accentul tău îi vor arăta clar ascultătorului care este atitudinea ta!

Și comunicarea scrisă poate include elemente paralingvistice: punctuația – caracterele cursive, majusculele, folosirea emoticon-urilor (expresii faciale reprezentate vizual, prin semne de punctuație și litere) utilizate de obicei pentru a exprima dispoziția celui care scrie. În comunicarea scrisă, paralimbajul este limitat în comparație cu discuțiile purtate față în față – acest lucru însă poate duce la neînțelegeri. Comunicarea paraverbală se referă la modul în care spui ceva, nu la CE spui.

Comunicarea nonverbală presupune un schimb de idei, informații și sentimente fără a recurge la cuvinte și include limbajul trupului: postură, gesturi și expresii faciale. Comunicarea nonverbală furnizează indicii despre atitudinea și sentimentele din spatele cuvintelor folosite de o persoană. Așa cum știm, de obicei comunicarea nonverbală întărește comunicarea verbală – adesea trimitem și interpretăm inconștient asemenea semnale – aceasta poate fi folosită și independent pentru a comunica ceva. (Enăchescu, E., 2017)

Exemplu: o privire sau o atingere prietenoasă pot comunica limpede un anumit mesaj, la fel cum o fac și un ghiont sau o palmă; un zâmbet sau o expresie încruntată pot transmite un mesaj fără să se recurgă la cuvinte.

Canalul de transmitere a mesajului poate fi:

- vocal
- auditiv
- vizual
- tactil

Răspunsul este mesajul trimis de receptor emițătorului ca reacție la mesajul primit de la acesta. Ca și în situația mesajului primit, răspunsul poate fi exprimat prin simboluri verbale și non-verbale.

Efectele procesului de comunicare asupra participanților pot fi de naturi definite:

- cognitivă, de asimilare de informații
- afectivă, de achiziție de emoții, sentimente
- comportamentală care influențează conduita, deprinderile

Comunicarea poate fi îngreunată sau distorsionată de factori perturbatori, zgomotul de fond. Zgomotele pot fi de natură:

- fizică: zgomotul străzii, burlajul care poate interveni sau în receptarea unei emisiuni TV
- psihologică: oboseala, dezinteresul
- semantică, legate de diferențele de limbaj existente între cei doi interlocutori.

Finalitatea comunicării are în vedere:

- ✿ realizarea obiectivelor procesului de comunicare, de receptare, înțelegere, acceptare de către interlocutor a mesajului transmis
- ✿ provocare a unei reacții la interlocutor, ca schimbare, de exemplu, de atitudine, sau de comportament.

Reușita în realizarea comunicării presupune ca semnificația mesajului acordată de receptor (în urma decodării) să fie aceeași și cu cea atribuită de emițător. (Dinu, M., 2007)
 Dificultățile cu care se confruntă comunicarea umană are în vedere deopotrivă:

- ❖ existența zgomotului de fond care poate fi atenuat, dar niciodată eliminat în totalitate

❖ posibilitatea unor erori în realizarea codificării mesajului de către emițător precum și a decodării acestuia de către receptor.

I.2. Comunicarea – definiție și caracteristici

Încercările de definiție ale comunicării sunt multe și uneori divergente. Totuși, concluzia ce poate fi extrasă din toate definițiile existente se referă la faptul că procesul de comunicare umană reprezintă esența legăturilor interumane exprimată prin capacitatea de a descifra permanent sensul contactelor sociale realizate cu ajutorul simbolurilor și a semnificațiilor social-generale. Rezultă de aici că prin intermediul procesului de comunicare urmărim: să fim receptați, să fim înțeleși, să fim acceptați, să provocăm o reacție (schimbare de atitudine sau comportament). (Băsu, M., 2016)

Indiferent de modul de abordare (ca act, sistem, cod sau mijloc) comunicarea stă la baza organizării și evoluției sociale, influențând raporturile pe orizontală și pe verticală între oameni, fiind considerată drept cea mai importantă competență socială, cu implicații în manifestarea și dezvoltarea celorlalte.

Etimologic, conceptul de *comunicare* provine atât din latinescul *communis*, însemnând *stăpânit în comun, a face ca un lucru să fie comun*, cât și, așa cum preciza Noica, din latinescul *comunico*, însemnând *a uni, a împărtăși*, de unde și cuvântul bisericesc *cuminecare/împărtășire* (Stan, C., 2002).

Una dintre definițiile cele mai cuprinzătoare este dată de Sophie Moirand, care numește comunicarea “schimb interacțional între cel puțin doi indivizi situați social, schimb care se realizează prin utilizarea de semne verbale și nonverbale, fiecare individ putând fi, pe rând sau exclusiv, producător sau consumator al mesajului.”

Dintre cele mai importante caracteristici ale comunicării amintim (Dinu, M., 2007):

- Comunicarea este inevitabilă, adică orice comportament al individului are și o valoare comunicativă.
- Comunicarea este imperios necesară în viața individului.
- Comunicarea este un proces continuu, adică partenerii interacționează în permanență.
- Comunicarea este simbolică, adică implică un sistem de semne și simboluri acceptate în mod convențional și utilizate după reguli date.
- Comunicarea este contextuală, adică este o relație între parteneri ce trăiesc într-un context social (spațiu și timp) ale cărui caracteristici influențează conținutul, forma și eficiența comunicării.
- Comunicarea presupune ajustare și acomodare din partea celor implicați, adică ei trebuie să depună eforturi pentru a se cunoaște reciproc, a se accepta.

Cheia pentru o comunicare eficientă este existența unei înțelegeri comune a intenției și sensului, atât cel care transmite, cât și cel care receptează au o înțelegere comună a scopului, sensului și semnificația mesajului. Dar, o înțelegere comună nu garantează în mod necesar un acord comun asupra acțiunilor ce vor deriva din comunicare, dar cu siguranță îl face mai probabil.

I.3. Cunoașterea de sine. Imaginea de sine. Respectul de sine

Cunoașterea de sine

Procesul de comunicare este influențat de gradul de cunoaștere a propriei persoane, de reprezentarea pe care o are aceasta despre sine. În cadrul demersului de autocunoaștere se desprind prin relevanță imaginea de sine și respectul de sine.