

PROBLEME ACTUALE ÎN COMUNICAREA UNIVERSITARĂ

Raisa BORCOMAN, ASEM
rborcoman@mail.ru

Abstract:

Over time, although the academic world has learned (at least at a lexical level) this concept, the topic of interactive communication has been lost or that "interactive, student-centered communication" has been misunderstood, and today it seems to me that I hear more and more students and teachers discussing it, and less so are those who are aware of the need to address the issue of "student-centered" communication.

That is why I propose to discuss one of the basic elements on which the student-student-teacher communication relationship is built. Our motivation for approaching this topic at this conference is as simple as possible, namely: the quality of the teacher's communication influences the students' performance in the study process; the quality of the teacher's communication is guided by the teaching methods. However, the adaptation by the teacher of the teaching methods, in order to answer the communication needs of the students, is absolutely necessary in the learning process.

Noțiuni-cheie:

Comunicare interactivă, comunicare centrată pe student, comunicare didactică, exercițiul comunicativ, comunicare profesională.

Introducere

Acum câțiva ani, a existat o perioadă, când se discuta la tot pasul despre **paradigma comunicării didactice interactive**. Pe parcursul timpului, deși lumea academică și-a însușit (cel puțin la nivel lexical) acest concept, tema despre *comunicarea interactivă* sau s-a pierdut, sau acea „comunicare interactivă, centrată pe student” a fost înțeleasă greșit, iar astăzi mi se pare că aud tot mai rar studenți și profesori discutând despre ea, și cu atât mai puțini sunt cei care sunt conștienți de necesitatea abordării problemei cu privire la comunicarea „centrată” pe student.

De aceea vă propun să discutăm despre unul din elementele de bază pe care se construiește relația **comunicare student – student – profesor**. Motivația noastră pentru abordarea acestui subiect, la această conferință, este cât se poate de simplă, și anume: *calitatea comunicării profesorului influențează performanțele studenților în procesul de studiu; calitatea comunicării profesorului este ghidată de metodele de predare*. Or, *adaptarea de către profesor a metodelor de predare, pentru a răspunde nevoilor de comunicare ale studenților, este absolut necesară în procesul de învățare*.

Argumentare

Am mai spus-o și cu alte ocazii: personal consider că, atât modul în care profesorii transmit informația către studenți, cât și mijloacele și metodele prin care se realizează comunicarea cu aceștia se bazează încă în mare măsură pe sistemul tradițional, în care studentul este mai mult un *actor pasiv*, o țintă a informației de la care *nu se așteaptă răspuns prompt, feedback* sau acesta este solicitat mai rar. Transmiterea informației către studenți prin discursul tradițional, în care dinamica comunicării devine una limitată, demult nu mai răspunde nevoilor și profilului studentului secolului al XXI-lea, când acesta așteaptă să fie surprins și captivat prin *creativitatea și inovația metodelor de comunicare, însoțite, de preferat, de o bază tehnologică și, mai ales, de exemple reale, relevante, pe care el s-ar putea baza în practică, ulterior; când el așteaptă să fie solicitat să interactiveze – în grup sau student - student, ori student – profesor, să i se ofere, pentru soluționare, probleme reale, elaborare de proiecte în grup, ceea ce ar realiza acea comunicare, pe care o numim interactivă, centrată pe student*.

În timpul facultății noi toți am avut parte atât de profesori care au știut să-și adapteze discursul didactic și modalitatea de predare așteptărilor studenților, luând în considerare o paletă variată de elemente care le-ar fi stârnit interesul și curiozitatea sau i-ar fi determinat la implicare în comunicare în

sala de curs, cât și de profesori pentru care predarea *nu a depășit niciodată stadiul unei comunicări unidireționale*. Spre regretul nostru, pentru ultima afirmație pledează încă mulți profesori.

1. Or, prima problemă pe care aș dori să o aduc în discuție este reprezentată tocmai de acest din urmă mod de comunicare al profesorilor, manieră care descurajează interacțiunea cu studenții și îi împiedică pe aceștia să-și atingă obiectivele de învățare.

Pentru a analiza problema cu referire la selectarea metodelor de comunicare cu studenții și pentru a pune accentul în special pe *relația de comunicare* - condiție necesară de existență între profesor și studenți, am pus în discuție cu studenții subiectul cu privire la **problemele lor de comunicare** și efectele acestora asupra relațiilor profesor - student - student. Datele obținute - din aplicarea unor chestionare cu privire la acest subiect, din prezentarea unor discursuri de către studenți, din organizarea unor discuții mi-au oferit posibilitatea de a face unele constatări despre calitatea raporturilor interpersonale în universitate și despre principalele consecințe ale acestora pentru comunicarea eficientă a studenților.

Studenții au oferit răspunsuri la întrebări/ au participat la discuții, au prezentat discursuri cu subiecte: *De ce eu nu pot comunica lejer informația, chiar dacă o cunosc? Calitatea comunicării mele este influențată de calitatea comunicării profesorului? Cum ar trebui să comunice un profesor? Profesorul realizează o comunicare interactivă? Profesorul mă determină să comunic? Cum profesorul pune întrebări studentului? Cum profesorul răspunde la întrebările adresate de către student? Cum se trag concluzii la orele de curs? Cum profesorul dezvoltă modul de gândire logică a studenților? Etc., etc.*

De exemplu, la tema „Discuția” predată la disciplina *Arta comunicării și etică profesională*, a fost pus în dezbatere subiectul: Profesorul „tare”, care, în viziunea studenților folosește tehnologia și metodele potrivite de comunicare cu scopul de a-i pregăti pentru integrarea în piața muncii și, mai important, pentru societatea de mâine. În viziunea studenților: *un profesor „tare” analizează, răspunde nevoilor morale, dar și etice ale studenților, știe să decodifice informația într-un limbaj corect, firesc, apropiat; este pedagogul care lasă senzația generală de prietenie/afecțiune/apropiere, de echitate între generații.*[3]

Descrierea ideală a comunicării profesorului universitar, de către studenți, a fost următoarea: *„Profesorul tare este cel care câștigă prezența, respectul și atenția studenților prin creativitatea comunicării adaptată stilului de viață al studentului secolului al XXI-lea, prin jovialitatea și ușurința cu care se lasă înțeles de către studenți, prin darul oratoriei și încrederea pe care o manifestă față de capacitatea de dezvoltare și înțelegere a studenților; este cel care nu-ți lasă timp să te gândești la pauza dintre cursuri. Este proful care te surprinde mereu prin inovație în comunicare. Este cel care ne solicită să ne implicăm în comunicare.*

Altfel spus, un „prof tare”, în viziunea studenților, este conștient de impactul pe care îl exercită **comunicarea asupra studentului în procesul de predare-învățare**, relaționarea stabilindu-se ca un proces de cunoaștere reciprocă și interacțiune continuă, deoarece studenții mereu se plâng de faptul: *profesorul nu interacționează, deci nu ne oferă posibilitatea să interacționăm!* Răspunsul unor profesori fiind: *Nu am suficient timp să interacționez cu voi!*

Or, învățământul centrat pe student trebuie să aibă la bază o relație exemplară de *colaborare profesor-student*, a unei relații de tip *maestru-discipol*, care se realizează prin *comunicarea nemijlocită* - element de bază care influențează performanțele studenților în procesul de învățare.[3]

În contrast cu acest profesor ideal, cum îl descriu studenții, și cum îl numim noi - de *Bologna*, care este mereu atent la reacțiile studenților săi, încercând să obțină și să ofere feedback atât la curs, cât și în discuțiile informale cu studenții săi, aceștia au invocat tezele: *„întâlnim la cursuri, în cele mai dese cazuri, cealaltă categorie de profesori.”*

Din discursurile studenților la tema „Discursul”: *„Sunt cursuri la care doresc să particip frecvent, chiar dacă prezența nu e obligatorie, ci pur și simplu tematica cursului îmi trezește din prima fază interesul. Dezamăgirea însă vine pe parcurs, când îmi dau seama că profesorului îi place parcă, pur și simplu, să se audă vorbind, nu încurajează deloc dialogul, nu ți se oferă șansa de a-ți exprima și tu punctul de vedere. Într-un spațiu destinat dezbaterilor, așa cum se presupune că sunt universitățile, la multe discipline aceste discuții lipsesc adesea cu desăvârșire. Sau, chiar dacă reușești să-ți expui propria părere, argumentată, concluzia profesorului este că tot el are dreptate – pe principiul „profesorul are întotdeauna dreptate” sau „pe nota 10 cunoaște doar profesorul.”*

Studenții au invocat *Diferite situații de comunicare* cu referire la acest subiect, respectiv:

1. Profesorul intră în sală, *se așază la catedră și își începe discursul* – iar de cealaltă parte a sălii sunt studenții cei mai disciplinați, mai tocitari, care scriu tot ce li se dictează – aceasta în cazul în care nu navighează pe facebook.

2. *Profesorul dictează cursul din cartea pe care a scris-o* – iar la scurt timp (de obicei durează câteva săptămâni) se întreabă „unde sunt ceilalți studenți” și „ce știm noi, cei prezenți, despre ei?” Răspunsul din sală este cât se poate de evident: „au ales să își facă un xerox (în cel mai bun caz) la cursul din care dânsul citește cu atâta patimă sau să încarce temele în telefon”, venind doar din când în când în sală (și aceasta doar dacă profesorul controlează prezența).

3. Profesorii vin la curs și *vorbesc cu noi despre orice, mai puțin despre ceea ce ar fi trebuit să discutăm la materia respectivă.*

Putem găsi și o altă cauză: în *numele pompos al programului/cursului* – or, denumirea masteratelor, denumirile cursurilor au devenit o modalitate bună de „a vinde produsul” posibililor „cumpărători” - viitorii studenți. Așa se face că profesorii ajung ei înșiși sunt puși în situația de a preda un curs ce le-a fost repartizat, fără a fi neapărat specializați în acel domeniu; sau, de a preda un curs care, cândva, a fost un capitol al altui curs.

Aceasta am descoperit-o, discutând cu doctoranzii, cărora le predau cursul *Comunicarea științifică și scrierea academică*, ei referindu-se la unii profesori care au la bază o altă specializare, vin de la altă facultate, cu un alt profil: „*a-mi vorbi despre economie în general, în contextul în care nevoile și așteptările mele de la acest curs sunt cu totul altele, îmi provoacă frustrare*”. Sau: „*aceiași materie am ascultat-o la cursul X sau la masterat, doar fiind relatată cu o altă intonație.*”

Această problemă la fel conduce la pierderea interesului pentru interactivitate în comunicare.

Și atunci studentul/masterandul are de ales între:

- *a înțelege neputința profesorului*, care de altfel poate fi o persoană super de treabă (zic ei, justificând cumva situația);

- *se revolta din cauza faptului că banii investiți (de stat/ părinți) în educația sa se duc pe o discuție ieftină.*

Și acum, probabil, unii dintre cititori vor fi tentați să spună că „oricum nici studenții nu sunt mai presus” sau „studenții sunt de vină, ei nu învață, nu merg la lecții”.

Pe rețelele de socializare m-am ciocnit de diverse afirmații și chiar de scrisori ale profesorilor, care susțin că *„tânăra generație este incompetentă, incapabilă, pierdută în nimicuri, este dezorientată, nu reține decât doar ceea ce este negativ, mai facil și mai distructiv.”*

Ezitam și eu un timp asupra acestei teze. Îmi iau libertatea însă de a o contesta a – *dacă întreaga responsabilitate în procesul de învățare ar fi numai a studentului, atunci ar însemna că nu mai are nevoie de profesor și că ei pot, singuri, să își canalizeze energia pentru a se autoeduca.*

Studenții au nevoie, ca și elevii, să fie atrași, motivați, captivați de profesor și direcționați, însoțiți în procesul de comunicare didactică, or, mai ales la anul I – ei sunt aceiași elevi! Ei au

nevoie de a le oferi plăcerea să-și audă profesorul vorbind cu entuziasm, să-i implice în discuții, să le stârnească interesul, să-i îndrume spre acțiune, să fie motivați să reacționeze. Ei doresc aceasta! Ceea ce, spre regret, nu se face, în multe cazuri, nici la licee. Vom argumenta mai jos.

Multă vreme am avut impresia că una din problemele profesorilor este că nu folosesc la cursuri *comunicarea tehnologică, care are un impact important în relaționarea interactivă, în funcție de cum este organizată*. Ulterior, mi-am dat seama (și s-au expus marginal și studenții) că unii au înțeles prin „tehnologia educațională” pur și simplu exercițiul de *a-și scrie cursul pe niște slide-uri pline de text de pe care, ulterior, el citește și studenții scriu sau fac foto*. Bine ar fi dacă acestea sunt niște slid-uri grafice, desene, foto, diafilme, exemple reale etc. Dar atunci când textul expus de prof se perindă în PowerPoint, apoi este expediat studentului, de ce ar mai veni el la curs?

De fapt, acesta este un alt răspuns la calificativul „cursurile plictisitoare” de care au parte studenții și atunci ei stau la ore pe rețelele de socializare. Cauza e aceeași: *lipsa „interacțiunii” dintre student și profesor, lipsa invocării la cursuri a unui nou gând, nu numai a celui ce e prezent în carte, a unei experiențe, o unei noi descoperiri, a unei relevații, a unei idei, a încercării de a înțelege studentul, de a-l trece prin sistemul nostru propriu de valori, de a-l învăța să tragă concluzii sau, pur și simplu, de a naște o dezbatere*.

Părerea mea este că, treptat, profesorul se îndepărtează de student sau se menține pe o poziție rigidă, legitimând doar trebuințele sale. Lipsa de interacțiune, de feedback, distanța care se creează între profesor-student reprezintă bariere în formarea studenților. Studentul rămâne singur, în raporturile cu ceilalți, cu viața, în tentativa lui de a se exprima, de a fi luat în seamă, de a se dezvolta și atunci ajungem la concluzia (citez din discursurile studenților) că studentul este demotivat: *„Sunt abia la anul I, dar uneori mi se face impresia că instituția de învățământ nu este deschisă pentru afirmarea și susținerea trebuințelor mele de creștere, pentru accelerarea dezvoltării mele, ci doar pentru cultivarea și conservarea trebuințelor de deficiență într-un anumit domeniu; eu însă fiind orientat spre o motivație de creștere/ dezvoltare.”*

O altă problemă a studentului, ce vine din lipsa interacțiunii, constă în **corectitudinea și precizia exprimării**. Teoretizările savante nu pot decât să explice unele chestiuni privind *corectitudinea și precizia exprimării*, dar nu pot rezolva blocajele și obstacolele reale de comunicare pe care le simt studenții și le simțim și noi, profesorii, atunci când ne aflăm într-o confruntare directă cu ei. Cele mai bune oportunități de dezvoltare a competențelor de comunicare s-au dovedit a fi oferite de însuși *exercițiul comunicativ – revenim la interacțiune*. Pentru astfel de motive apreciem că în practica educațională este necesar ca studenților să li se ofere ocaziile de a comunica, de a se exprima, de a-și spune opiniile, chiar naive, banale, fără a avea frica (din discursurile studenților) că *i se va astupa gura*, fără a i se adresa cu replica: *ai spus o prostie mai mare decât tine!* astfel stârnind râsetele colegilor și expunându-l la tăcere ulterior.

Anume din această cauză, de a nu se face hilar, mulți dintre studenți au declarat că ei *nici măcar o dată nu au vorbit în fața publicului, nici chiar în școală!* public pe care îl considerăm a fi chiar colegii lor de clasă. *Au frică de auditoriu* (un factor emotiv negativ important), *sesizează o cultură a comunicării slabe*. *Sperau că aici, la universitate, ar putea depăși această barieră. Testele scrise însă ne-au limitat această ocazie* – zic ei.

Mi se pare că, din acest punct de vedere, instituția de învățământ superior a creat o adevărată mentalitate care se cere revizuită, mai ales fiind în mediul bilingv din RM, rus-român, unde toți comitem numeroase greșeli de exprimare, sub influența traducerilor incorecte. Aceasta presupune că, pentru antrenarea în comunicarea universitară, studenților să li se formeze un stil de comunicare profesională – la orice curs – cu scopul de a intensifica interacțiunea student-student în planul schimbului informațional

și interpersonal. În acest scop, formula comunicării interpersonale și a organizării sarcinilor de învățare a *comunicării în grup* este cea mai adecvată, care urmează să fie adaptată specificului activităților individuale și ghidată de fiecare profesor, fie că predă științele umanitare, fie matematica.

Or, aici ar fi relevant și ridicat **nivelul de cultură al exprimării** – care este o altă problemă a comunicării.

Datele obținute din aplicarea probelor de *evaluare a nivelului culturii comunicării* oferă posibilitatea unor constatări despre calitatea raporturilor interpersonale în universitate și principalele consecințe pentru comunicarea eficientă a studenților. Reprezentările studenților despre *importanța culturii comunicării* reflectă anumite opinii: cei mai mulți dintre subiecți înțeleg prin cultura comunicării – a avea un vocabular bogat și un limbaj adecvat mediului universitar, a fi sociabili, a acorda atenție celor din jur, a fi natural și inteligent în comunicare etc.

Constatăm că problemele prioritare ce se referă la cultura comunicării interpersonale universitare cu care se confruntă studenții din Republica Moldova sunt (Din sondajul efectuat):

- lipsa limbajului adecvat comunicării în public;
- prezența greșelilor de exprimare și frica de a deveni comic din această cauză;
- incapacitatea de autoreglare emoțională;
- incapacitatea de a vorbi în public;
- stresul în comunicare ;
- vocabular insuficient dezvoltat pentru a comunica liber cu profesorii ;
- senzația că nimeni nu te ascultă;
- lipsa motivației de a comunica în public etc.;

Studenții vizați arată, prin rezultatele înregistrate asupra unor probleme în întreținerea discursurilor publice, efort care le generează stări de disconfort și stres. [2] Or, de cultura comunicării studentului trebuie să aibă grijă nu numai un profesor – cel care predă nemijlocit disciplina, dar toți profesorii, ceea ce i-ar responsabiliza pentru cultura proprie de comunicare.

Concluzii

Așadar, opiniile studenților indică asupra necesității de a-i orienta pe profesori spre transmiterea pertinentă din t. p. d. v. ale conținuturilor informaționale: *corectitudine, precizie, logică*, dar mai ales spre necesitatea de a le disciplina *comportamentul afectiv* în comunicare. Da, anume profesorul trebuie să devină actorul comunicării! Lansarea eronată a trăirilor afective în mediul studenților conduce la dezvoltarea unor valori comunicative distructive. De aici derivă necesitatea *cunoașterii mecanismelor dezvoltării științei comunicării didactice*, deoarece în acestea intervin factori favorabili ce ușurează comunicarea, dar și factori defavorabili, care o împiedică sau o deformează.

Or, *comunicarea studenților trebuie încurajată, adaptată, iar pentru aceasta, trebuie alese metodele și instrumentele de comunicare folosite în comun – atât de către studenți, cât și de către profesori deopotrivă*. Adaptarea comunicării profesionale de succes la solicitările și necesitățile studentului implică proiectarea/dezvoltarea unor competențe specifice ce asigură rezistența la *stresul comunicării profesionale*. [1]

REFERINȚE:

1. ALBU G., Comunicare interpersonală. Aspecte formative și valențe psihologice. Iași: Institutul European, 2008. 315 p.;
2. CHINAN O., *Reprezentări privind cultura comunicării studenților*. În: Revista de științe socio-umane. Nr. 1(20), 2012. p. 138-142
4. TUDORICĂ R., Managementul educației în context european. București: Meronia, 2007.