

PERSPECTIVE DE CERCETARE PRIVIND COMUNICAREA PERSUASIVĂ
A CADRELOR DIDACTICE ȘI A MODALITĂȚILOR DE ABORDARE
A CONFLICTELORRESEARCH PERSPECTIVES REGARDING TEACHER'S PERSUASIVE
COMMUNICATION AND WAYS OF CONFLICT APPROACHES

CZU:159.942.32

DOI: 10.5281/zenodo.4299963

Andra-Mirabela ADĂSCĂLIȚEIdrdă, Universitatea Pedagogică de Stat "Ion Creangă"
profesor, șc. profesională specială "Ion Pillat", Dorohoi, Botoșani, România**Rezumat**

În lucrare e cercetată comunicarea persuasivă a cadrelor didactice și modalitățile de abordare ale conflictelor dintre elevi. La studiu au participat 46 cadre didactice. Studiul a relevat nivele diferite ale comunicării persuasive, numărul redus de cadre didactice înalt persuasive. S-a demonstrat asocierea semnificativă dintre stilul persuasiv și abordarea rezolvării de probleme, respectiv a compromisului.

Cuvinte-cheie: comunicare persuasivă, conflict, abordarea rezolvării conflictelor.

Abstract

The paper investigates the persuasive communication of teachers and ways of approaching conflicts between students. The study was attended by 46 teachers. The study revealed different levels of persuasive communication, low number of highly persuasive teachers. The significant association between persuasive style and problem-solving and compromise approach has been demonstrated.

Keywords: persuasive communication, conflict, conflict resolution approach.

Introducere și actualitatea cercetării

Remarcăm o evoluție deosebită a societății și a mediului educațional supus asaltului de informații și dezvoltării continue. Totuși, conflictele apar, iar școlile trebuie să dispună de soluții astfel, încât rezolvarea acestora să aducă restabilirea echilibrului. Există o multitudine de studii privind comportamentul elevilor în si-

tuații conflictuale și mai puține cele care analizează perspectiva cadrului didactic și a modalității sale de abordare în situația apariției conflictelor între elevi. „Cum percepe cadrul didactic conflictul dintre elevi?”, „Care este modalitatea în care el abordează această situație?” și „Care este nivelul său de persuasiune?” - acestea sunt întrebările la care ne propunem să răspun-

dem prin studiul nostru.

O atenție deosebită se acordă persuasiunii, aspectelor conceptuale și perspectivelor ei etice, comunicării educaționale persuasive și impactului asupra rezolvării conflictelor elevilor.

Lucrarea de față aduce o abordare preferențială a conflictului educațional. Împărtășim astfel concepția autorului I. O. Pânișoară, conform căruia justificarea acestei alegeri are drept argumente semnificative:

a) conflictul care a debutat în mediul educațional este unul mai ușor de analizat observându-se mai clar atributele principale ale acestuia;

b) analiza pe care o efectuăm asupra conflictelor educaționale poate fi lesne extrapolată asupra tuturor celorlalte conflicte, indiferent de mediul de evoluție al acestora [6, p. 154].

Literatura de specialitate [R. H. Gaas, J. S. Seiter, R. Cialdini, D. Sălăvăstru, G. Albu, K. Hogan] atestă numeroase definiții ale comunicării persuasive, ilustrând complexitatea acestui proces. Din perspectiva de a înțelege și utiliza corect conceptul de comunicare persuasivă, vom analiza unele definiții pornind de la explicația lui R. H. Gaas și J. S. Seiter, care afirmă că „persuasiunea este înțeleasă mai bine ca o activitate în care se implică oamenii, iar prin abordarea persuasiunii ca proces, specialiștii și cercetătorii au mai multe șanse să înțeleagă cum funcționează sau ce o determină, deoarece se concentrează asupra a ceea ce se întâmplă, nu doar asupra rezultatelor” [3, p. 46]. Comunicarea persuasivă îmbină elementele persuasiunii cu specificul procesului comunicațional. Abordarea comunicării, persuasiunii și a comunicării persuasive

a fost făcută de mai mulți autori, fiecare având propria viziune asupra acestor fenomene complexe și aducându-și aportul, din ce în ce mai mult, la întregirea tabloului acestor instrumente.

În viziunea autoarei E. Țărnă, potrivit modelelor clasice „informaționale” (procesuale) și lingvistice (semiotice), „comunicarea nu se reduce la transmiterea informației sau mesajelor prin codificare și decodificare sau prin indicații ale intențiilor comunicative. Comunicarea trebuie înțeleasă ca o *comprehensiune reciprocă*, ca *intercomprehensiune* (acces la subiectivitatea altuia, la intențiile și motivele sale)” [7, p. 48-49].

În aceeași ordine de idei, „noile modele ale comunicării se îndepărtează de modelele inițiale ale teoriei informației și al modelului behaviorist care limitau comunicarea la transmiterea și receptarea mesajelor unice (sens unic), circulând într-un singur canal în același timp și la un receptor pasiv. Definiția și abordarea comunicării s-a îmbogățit prin elaborarea unor modele complexe care au luat în considerare circularitatea comunicării, deosebirile individuale în stăpânirea codurilor de comunicare, rolul opiniilor și al atitudinilor în procesul comunicării, importanța contextului social și cultural al schimbului” [ibidem].

Autorul I. Dafinoiu afirmă că „cercetările în domeniul persuasiunii au fost, tradițional, orientate spre înțelegerea categoriilor de variabile evidențiate de H. D. Lasswell (1948) prin clasică întrebare: „Cine și ce spune, ce canal utilizează, cui și cu ce efect?”. Astfel, persuasiunea – considerată eminentă un proces comunicațional – a fost abordată din perspectiva teoriei comunicării, cercetătorii

centrându-și atenția asupra variabilelor ce caracterizează elementele unei scheme clasice a comunicării: emițător, mesaj, canal de comunicare, receptor” [1, p. 298].

În Republica Moldova, idei reprezentative pentru noțiunea de comunicare persuasivă au elaborat autorii: E. Țărnă, M. Cojocaru, E. Bârsan, L. Nacai, L. Pavlenko, iar în România, semnificația teoretică a noțiunii este dezvoltată de M. Bocoș, C. Radu, E. Jianu, M. Eși, V. Frunză, I. Stanciugelu.

L. Pavlenko stabilește că: „în procesul educațional capacitatea persuasivă are o importanță mare în asigurarea reușitei profesionale a pedagogului. Pedagogul zi de zi comunică cu elevii nu numai pentru a realiza obiectivele pe care și le-a propus, ci și de a-i învăța să poată stabili relații eficiente, să fie înțeleși, să se simtă bine cu cei din jur” [5, p. 89].

Autorii în domeniu [D. Shapiro (1998), A. Saiti (2016), A. Stoica-Constantin (2004), D. Patrașcu (2017), M. Plesca (2010), M. Vârlan (2010), etc. evidențiază faptul conform căruia conflictul ar putea apărea oriunde, în orice organizație și implicațiile sale asupra performanțelor organizației sunt inevitabile.

În contextul ultimei tendințe, referindu-ne la mediul educațional, autoarea E. Țărnă susține că „atât studentul/elevul, cât și cadrul didactic se prezintă cu setul său de informații, fiind divers sau diferit conștientizat, dar și cu numeroase valori, atitudini, motive, interese, așteptări, convingeri, credințe, opțiuni, or, diferențele (viziunile) nu întotdeauna sunt acceptate și atunci apare dezacordul, fie verbalizat (manifestat) sau nu; aceasta este, cu siguranță, prima formă de conflict, care, dacă nu este rezolvat corespunzător, conduce

la conflicte deschise, uneori distructive, având toate consecințele negative” [8, p. 134-135]. Fiind date aceste considerente, autorul M. Eși consideră că „în cazul relațiilor interpersonale, activitatea de persuasiune trebuie promovată de persoane autoritare, iar acțiunea în sine trebuie exercitată mai ales în medii conflictuale” [2, p. 85].

Referindu-ne la abordările rezolvării conflictelor, în accepțiunea autorului W. Kreidler, citat de autorul D. Patrașcu, enumerăm [apud 4]:

a) abordarea implicării, caracterizează cadrul didactic care încearcă să fie cinstit și corect față de copii, conștientizând că aceștia au nevoie de o orientare fermă în învățare pentru a înțelege ce este acceptabil și ce nu în comportamentul lor;

b) abordarea rezolvării de probleme, se concentrează pe identificarea problemei care a generat conflictul, prin dramatizarea de grup a unei situații prin care cadrul didactic și elevii să poată rezolva împreună problema apărută. Acest proces va produce idei creative și interrelații mai puternice.

c) abordarea de tip compromis, vizează ascultarea ambelor părți, cadrul didactic ascultând elevii și ajutându-i să se asculte reciproc și să cedeze fiecare câte puțin din ceea ce își dorește. Mai bine mai puțin decât nimic!...

d) abordarea de tip neimplicare, caracterizează cadrul didactic care consideră că majoritatea conflictelor pe care le au copiii sunt neimportante, de aceea preferă redirecționarea atenției spre alte aspecte.

e) abordarea de tip ignorare, presupune stabilirea limitelor încă de la începutul situației sau a secvenței educaționale și asigurarea ulterioară a independenței

elevilor, pentru a se descurca singuri, deoarece „este bine pentru ei și au nevoie să învețe din consecințele faptelor lor”.

Conflictul este o componentă naturală a realității școlare, însă în situații de macrocriză educațională - indisciplină, violență, nonimplicare -, cadrele didactice, prin intervențiile lor, sunt puse în situația de a demonstra capacitate de persuasiune și abilități de management al conflictelor.

Scopul studiului se reflectă în identificarea corelației dintre comunicarea persuasivă a cadrelor didactice și modalitățile specifice de abordare a conflictelor.

Ipotezele propuse în cercetare:

a): Nivelul de persuasiune al cadrelor didactice corelează cu abordarea rezolvării de probleme ca modalitate personală

predominantă în conflict.

b) Nivelul de persuasiune al cadrelor didactice corelează cu abordarea compromisului, în ceea ce privește conflictele percepute ale elevilor.

Metodologie și instrumentele aplicate. Cercetarea a vizat un lot de **46 cadre didactice**, consilieri școlari și profesori-diriginți ai claselor V-VII și s-a desfășurat în anul școlar 2019-2020.

În ceea ce privește statistica descriptivă, lotul se prezintă astfel: 5 sunt de gen masculin – 10,9%, iar 41 de gen feminin – 89,1% (vezi tab. 1). În ceea ce privește vechimea în învățământ, 7 profesori sunt debutanți – 15,2%, iar 39 sunt cadre didactice cu experiență în învățământ – 84,8% (vezi tab. 2).

Tabelul 1.

Distribuția lotului de cercetare în funcție de gen

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	masculin	5	10.9	10.9	10.9
	feminin	41	89.1	89.1	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

Participanților li s-a explicat scopul cercetării și după caz, au fost date informații suplimentare. Datele au fost colecta-

te individual, prin administrarea unui formular. Pentru completarea chestionarelor au fost necesare 5-10 minute.

Tabelul 2.

Distribuția lotului în funcție de vechimea în învățământ

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	debutant	7	15.2	15.2	15.2
	cu experienta	39	84.8	84.8	100.0
	Total	46	100.0	100.0	

În cercetare au fost utilizate două metode empirice: „*Sunteți persuasiv în comunicare?*”, adaptat după E. Țărnă și „*Cum abordez conflictele?*”, propus de W. Kreidler.

Chestionarul „*Sunteți persuasiv în comunicare?*”, a fost aplicat în vederea autoevaluării, pentru stabilirea capacității de persuasiune în comunicare. Grila cuprinde 15 afirmații care pot fi apreciate folosind următoarea scală: 5 – întotdeauna; 4- aproape întotdeauna; 3 – uneori; 2 – rareori; 1- niciodată. Itemii au vizat calitatea argumentării, autodisciplina în comunicare, perseverența, ascultarea activă, furnizarea încrederii, asigurarea retroacțiunii, forța argumentării, disciplina emoțională și eficiența pedagogică.

În ceea ce privește nivelul persuasiunii, acesta a fost delimitat pe 4 nivele, astfel: 1- nivel înalt de persuasiune (scor mai mare de 64), 2- nivel bun de persuasiune (scor situat între 50 și 63), 3 – nivel mediu de persuasiune (scor situat între 40-

49), 4 – nivel redus de persuasiune (scor mai mic decât 39).

Chestionarul „*Cum abordez conflictele?*”, conține douăzeci de afirmații și vizează determinarea abordărilor personale predominante ale cadrelor didactice în cazul unui conflict izbucnit în sala de clasă. Pentru fiecare item se pot acorda punctaje de la zero până la trei, în funcție de frecvența comportamentului manifestat. Corespunzător celor cinci abordări se face totalul fiecărei subscale, iar cel mai mare punctaj obținut indică modul personal predominant de abordare și soluționare a conflictelor.

Analiza datelor a fost realizată folosind SPSS 21.00. Am folosit frecvența și analiza procentelor ca statistică descriptivă și statistica inferențială.

Rezultate obținute Inițial, am interpretat rezultatele la Chestionarul „*Sunteți persuasiv în comunicare?*” și am determinat nivelul de persuasiune al cadrelor didactice, prezentat în tabelul 3:

Tabelul 3.

Distribuția sintetică a nivelurilor de persuasiune a cadrelor didactice

		Frequency	%	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nivel înalt de persuasiune	3	6.5	6.5	6.5
	nivel bun de persuasiune	15	32.6	32.6	39.1
	nivel mediu de persuasiune	18	39.1	39.1	78.3
	nivel redus de persuasiune	10	21.7	21.7	
	Total	46	100.0	100.0	100.0

Astfel, după aplicarea Chestionarului „*Sunteți persuasiv în comunicare?*” se ob-

servă că 6.5% din cadrele didactice sunt înalt persuasive, 32,6% au un nivel bun de

persuasiune, 39,1% au un nivel mediu de persuasiune, iar 21,7% prezintă un nivel redus de persuasiune, reprezentarea ilustrativă, fiind redată în figura 1:

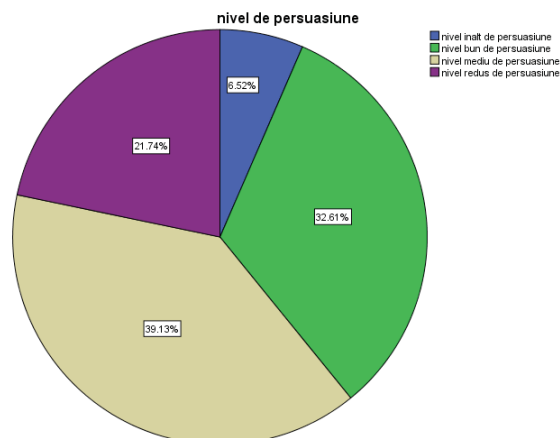


Fig. 1 Reprezentarea ilustrativă a distribuției nivelului de persuasiune

Astfel, în urma stabilirii nivelului de persuasiune pentru cele 46 cadre didactice, am procedat la împărțirea acestora în două grupuri, în funcție de scorul obținut al comunicării persuasive: grupul experimental (nivel 3 -13 cadre didactice; nivel

4 – 10 cadre didactice) și grup de control (nivel 1 – 3 cadre didactice; nivel 2 – 15 cadre didactice; nivel 3 – 5 cadre didactice). Analizăm în cele ce urmează abordările predominante ale cadrelor didactice în conflict, pe baza celor două grupuri delimitate.

Tabelul 4.

Rezultatele chestionarului privind abordarea personală în conflict a cadrelor didactice

Abordări în conflict personale predominante	Experiment de constatare			
	Eșantion experimental		Eșantion de control	
	Nr.	%	Nr.	%
Abordarea implicării	7	30,4	3	13
Abordarea rezolvării de probleme	6	26,1	12	52,2
Abordarea de tip compromis	8	34,8	8	34,8
Abordarea de tip neimplicare	2	8,7	0	0
Abordarea de tip ignorare	0	0	0	0
Total	23	100	23	100

Observăm din tabelul 4, dar și din figura 2, că în ambele eșantioane lipsesc subiecți având drept abordare personală predominantă ignorarea, iar în eșantionul de control nu întâlnim nici abordarea de

tip neimplicare. Rezultatele procentuale obținute de cele două eșantioane, pentru fiecare tip de abordare în conflict sunt reflectate în figura 2 A, B.

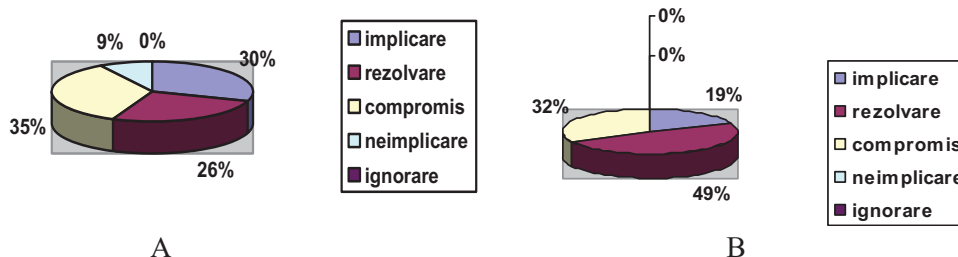


Fig. 2 A, B. Ilustrarea valorilor abordărilor personale în conflict ale cadrelor didactice, etapa de constatare, eșantion experimental (EE) și eșantion de control (EC)

Conform analizei acestor date experimentale, reprezentate în tabelul 4 și figura 2, observăm că abordarea implicării e caracteristică pentru 30,4% din respondenți (eșantionul experimental) și pentru 13% (eșantionul de control). 26,1% din subiecți (eșantionul experimental), respectiv 52,2% din subiecți (eșantion de control) preferă abordarea rezolvării de probleme în conflict. Din ambele eșantioane, în proporție de 34,8% din respondenți optează pentru abordarea de tip compromis, totuși cota parte de 8,7% care manifestă o abordare de tip neimplicare (eșantionul experimental), alături de doar 26,1% care manifestă abordarea rezolvării de probleme, indică faptul că mai sunt reticente cu privire la abordarea constructivă a conflictelor, de aceea ne-am propus să corelăm stilul persuasiv al cadrelor didactice cu abordarea personală în conflict a acestora.

La acest moment al cercetării ne propunem să trecem la verificarea ipotezelor avansate în cercetarea de față.

Pentru ipoteza 1 s-au utilizat următoarele variabile: stilul persuasiv și abordarea rezolvării de probleme specifică cadrelor didactice. În acest context, variabila dependentă este stilul persuasiv, iar variabila independentă este abordarea personală în conflict. Prin urmare, vom trece la verificarea următoarei ipoteze:

a) Nivelul de persuasiune al cadrelor didactice corelează cu abordarea rezolvării de probleme ca modalitate personală predominantă în conflict.

Pentru confirmare ipotezei am utilizat corelația Pearson. Datele obținute în urma cercetării sunt evidențiate în tab. 5, care prezintă datele rezultate în urma corelației realizate între stilul persuasiv și abordarea predominantă în conflict.

Tabelul 5
Rezultatele în urma corelației dintre stilul persuasiv și abordarea rezolvării de probleme în conflict

		stil persuasiv	abordarea rezolvarii de probleme
stil persuasiv	Pearson Correlation	1	.442**
	Sig. (2-tailed)		.002
	N	46	46
abordarea rezolvarii de probleme	Pearson Correlation	.442**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	
	N	46	46

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Din analiza tabelului s-a obținut un $r=0,442$ la un prag de semnificație $p=0.002$ ($p<0.01$). Interpretarea rezultatelor: cu cât un cadru didactic este mai persuasiv în comunicare cu atât mai mult el va prefera abordarea rezolvării de probleme, ca abordare personală predominantă în conflict. Astfel, ipoteza 1 s-a confirmat.

Pentru ipoteza 2 s-au utilizat următoarele variabile: stilul persuasiv și abordarea

de tip compromis a cadrelor didactice. În acest context, variabila dependentă este stilul persuasiv, iar variabila independentă este abordarea personală în conflict. Prin urmare, vom trece la verificarea a doua ipoteze: Nivelul de persuasiune al cadrelor didactice corelează cu abordarea compromisului, în ceea ce privește conflictele percepute ale elevilor.

Tabelul 6
Corelația dintre stilul persuasiv și abordarea de tip compromis

		stil persuasiv	abordarea de tip compromis
stil persuasiv	Pearson Correlation	1	.655**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	46	46
abordarea de tip compromis	Pearson Correlation	.655**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	46	46

**Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

În urma prelucrării datelor s-au obținut următoarele aspecte care sunt ilustrate

și în tabelul care conține datele obținute în urma efectuării corelației dintre cele două

variabile: stilul persuasiv și abordarea de tip compromis. Am obținut $r=0,655$ la un prag de semnificație $p= 0,000$ ($p<0,01$). Cu alte cuvinte există o probabilitate de

0,000% ca, rezultatul obținut să fie aleatoriu. De asemenea, în graficul din figura 3, se observă cum norul de puncte tinde a se distribui uniform în jurul liniei de mijloc.

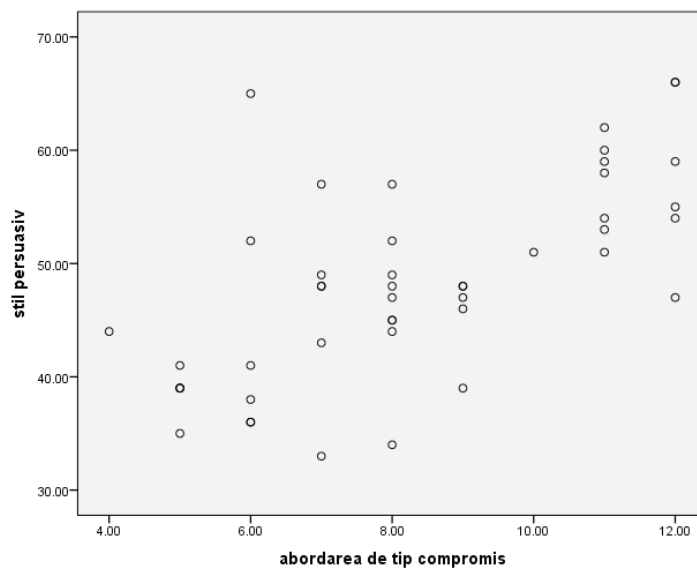


Fig. 3. Corelația dintre stilul persuasiv și abordarea de tip compromis

Astfel, ipoteza 2 conform căreia stilul persuasiv al cadrului didactic corelează cu abordarea de tip compromis în conflicte s-a confirmat.

Concluzii

1. Fiecare dintre abordările dominante ale unei situații de conflict se identifică cu unul din rolurile și stilurile manageriale: abordarea rezolvării de probleme corelează cu rolul de consilier al cadrului didactic, sursa și resursa de informații și comportament pentru educabili; abordarea de tip compromis implică cadrul didactic ca

mediator în actul educațional.

2. Studiul realizat confirmă faptul că abordările predominante ale cadrelor didactice sunt: a implicării, a rezolvării de probleme și a compromisului.

3. Nu toate cadrele didactice sunt înalt persuasive, având nivele diferite ale persuasiunii.

4. Cu cât un cadru didactic este mai persuasiv în comunicare, cu atât mai mult el va prefera abordarea rezolvării de probleme sau abordarea de tip compromis în conflict.



Bibliografie:

1. DAFINOIU I., Mecanisme și strategii ale persuasiunii, în Neculau A. (coord.), Psihologie socială. Aspecte contemporane, Iași, Editura Polirom, 1996.
2. EȘI M., Comunicarea între persuasiune și manipulare”, În Analele Universității Ștefan cel Mare, Suceava, Seria Filosofie și discipline socio-umane, (coord. S.-T. Maxim, B. Popoveniuc), 2004, ISSN 1222-5584
3. GAAS, R. H., SEITER, J.S., Manual de persuasiune, Iași: Editura Polirom, 2009, 400 p.
4. PATRAȘCU D., Managementul conflictului în sistemul educațional, Chișinău: Tipografia „Reclama 2017, 468 p, ISBN 978-9975-58-109-7
5. PAVLENKO L., Persuasiunea – calitate a unui pedagog de succes, In: Reconcepționalizarea formării inițiale și continue a cadrelor didactice din perspectiva interconexiunii învățământului modern general și universitar. Vol. I, 27-28 octombrie 2017, Chișinău. Chișinău, Republica Moldova: Universitatea de Stat din Tiraspol, 2017, pp. 88-93. ISBN 978-9975-76-214-4.
6. PÂNIȘOARĂ I-O., Comunicarea eficientă. Iași: Editura Polirom, 2008, 422 p.
7. ȚĂRNĂ, E., Bazele comunicării, Chișinău: Prut Internațional, 2017, 408 p., ISBN 978-9975-54-355-2
8. ȚĂRNĂ, E, Perspective de cercetare vizând personalitatea studentului și rezolvarea conflictelor interpersonale în volumul Realizarea de sine. Interpretări psihologice și educative, Volumul I (coord. Marinela Rusu), Iași:Editura Ars Longa, 2019

Primit la redacție: 12.09.2020