

## STUDIU COMPARATIV ASUPRA BARIERELOR DE COMUNICARE ÎN MEDIUL UNIVERSITAR

BĂNICĂ Florența Gabriela<sup>1</sup>, BINDILEU Iustina Raluca<sup>2</sup>, PANĂ Elena<sup>3</sup> și TEODOROIU Alexandra Mihaela<sup>4</sup>

Conducători științifici: Prof. dr. ing. Irina SEVERIN, Prof. dr. ing. Gabriel-Marius DUMITRU, Ș.l. dr. ing. Bogdan DUMITRU

**REZUMAT:** Prezenta lucrare propune un model de analiză a comunicării organizaționale în mediul universitar, din perspectiva studentului, în vederea identificării barierelor și a îmbunătățirii calității comunicării. Sunt analizate concepte precum termeni, forme și caracteristici ale comunicării în mediul universitar, respectiv sunt propuși descriptori relevanți pentru definirea barierelor existente. Modelul propus utilizează datele obținute în urma aplicării unui chestionar întocmit pe baza scalei Likert, fiind identificate principalele bariere și fiind propuse soluții pentru îmbunătățirea calității comunicării în mediul academic.

**CUVINTE CHEIE:** comunicare, bariere, îmbunătățire, calitate.

### 1 INTRODUCERE

Lucrarea tratează calitatea proceselor de comunicare în mediul universitar, pornind de la premiza că pentru a avea un proces didactic eficient, un element cheie este asigurarea unei comunicări eficiente, atât în timpul procesului didactic efectiv, la ore, precum și pe parcursul proceselor de tip suport, precum activitățile administrative. În acest sens nevoia de identificare a barierelor existente în comunicare și eliminarea acestora apare ca fiind considerată de maximă importanță de către beneficiarii actului didactic.

Se consideră adecvată următoarea definiție a **comunicării**, și anume procesul de transmitere de informații, idei, opinii, păreri, fie de la un individ la altul, fie de la un grup la altul implicând următoarele componente de bază: un emițător, un cod prin intermediul căruia să se exprime cele ce vor fi transmise, un canal de comunicare, un mesaj ce reprezintă realizarea unității dintre un conținut de informații și formă, receptorul sau destinatarul și feed-back-ul ori conexiunea inversă, prin care emițătorul este informat asupra primirii mesajului, a înțelegerii acestuia, a nevoii de o nouă informație ori, din contră, de încheiere a comunicării. (Crețu, 2005)

Principalele forme ale comunicării sunt:

**Comunicarea verbală** - informația este codificată și transmisă prin cuvânt (incluzând aspectul fonetic, lexical, morfo-sintactic).

**Comunicarea nonverbală** - o însoțește pe cea verbală și apare ca un element de întărire a acesteia. Cel mai des întâlnite forme de comunicare nonverbală sunt: mimica, gestică, postura, atitudinea, vestimentația, comunicarea cu ajutorul distanțelor, comunicarea cu timpul. Acestea confirmă sau infirmă mesajul verbal, în funcție de manifestările lor.

**Comunicarea paraverbală** - informația este codificată și transmisă prin elemente prozodice și vocale care însoțesc cuvântul și vorbirea în general și care au semnificații comunicative aparte.

**Metacomunicarea** - reprezintă ultimul nivel al comunicării și, totodată, cel mai profund. Prin intermediul acestuia se realizează operația de control al comunicării dintre parteneri. Astfel, metacomunicarea reprezintă mai mult decât decorarea și interpretarea mesajului implicând și poziționarea receptorului față de conținutul ce i-a fost transmis.

### 2 STADIUL ACTUAL

Blocajele comunicării pot avea o asemenea intensitate, încât între informația transmisă și mesajul perceput să existe diferențe vizibile. Comunicarea ineficientă poate cauza singurătate, conflicte, probleme în familie, insatisfacții profesionale, stres psihologic, boli fizice și chiar moartea, atunci când comunicarea este complet întreruptă.

În contextul analizei mediului universitar din punct de vedere a calității proceselor de comunicare se consideră utilă sistematizarea

<sup>1</sup> Specializarea Ingineria și Managementul Calității, Facultatea IMST;

E-mail: [iustina\\_raluca@yahoo.com](mailto:iustina_raluca@yahoo.com);

# STUDIU COMPARATIV ASUPRA BARIERELOR DE COMUNICARE ÎN MEDIUL UNIVERSITAR

blocajelor comunicării didactice după următoarele patru criterii:

**Blocaje determinate de caracteristicile persoanei angajate în comunicarea didactică (profesorul pe de o parte, studentul pe de altă parte).**

Fiecare individ ce se angajează într-o situație de comunicare directă implică toată personalitatea sa și propriul sistem de nevoi în cadrul acesteia.

Atunci când vorbim de caracteristicile persoanelor ce comunică, am putea avea în vedere și anumite probleme de ordin fizic și fiziologic (diferite deficiențe senzoriale, oboseală, surmenajul), care pot produce distorsiuni în comunicarea didactică.

Alți factori ce pot interveni sunt cei psihologici, îndeosebi factorii de personalitate. Profesorul exprimă în relația de comunicare cu studentul modul său de a fi, atitudinile și interesele sale, obișnuințele și stereotipurile, gradul de deschidere către partener, încărcătura afectivă, umorul, agreabilitatea, etc. calitatea relațiilor are de suferit dacă profesorul prezintă trăsături de personalitate negative.

**Blocaje determinate de relațiile social-valorice existente între participanți la relația de comunicare didactică.**

Această categorie de obstacole își are originea în relațiile interindividuale dintre participanții la relația de comunicare didactică. Trebuie să remarcăm faptul că între profesor și studentul său regăsim în permanență o relație de autoritate: cognitivă și deontică.

Profesorul este considerat autoritatea cognitivă în desfășurarea actului didactic în general și a comunicării didactice în special.

**Blocaje determinate de canalul de transmisie.**

Comunicarea didactică se realizează cu ajutorul tuturor formelor de limbaj: verbal, paraverbal și nonverbal. În cele mai multe cazuri întâlnim blocaje la nivelul comunicării verbale, deoarece nu se respectă o serie de condiții importante: semnele să fie purtătoare de sens și să trimită la o referință.

O categorie des întâlnită se referă la faptul că studentul nu se află, de multe ori, în posesia sensului exact și a referinței adecvate în cazul unui anumit termen, motiv pentru care el utilizează termenul în mod incorect, iar comunicarea este afectată.

**Blocaje determinate de particularitățile domeniului în care se realizează comunicarea didactică.**

Comunicarea se realizează în bune condiții dacă participanții stăpânesc foarte bine sensurile practic operaționale ale semnelor limbajului. Dacă această exigență nu este îndeplinită atunci comunicarea eficientă nu poate avea loc.

La anumite discipline de învățământ, cunoașterea specializată se concretizează în teorii și sisteme ce recurg la limbaje artificiale în măsură să asigure cu mare exactitate transferul conținutului informațional de la un individ la altul.

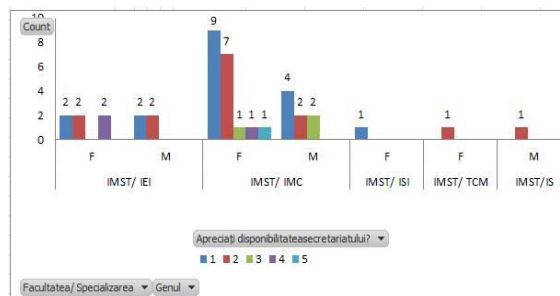
## 3 STUDIUL DE CAZ – MODEL DE ANALIZĂ A BARIERELOR ÎN COMUNICARE

Am realizat un studiu comparativ pentru a identifica posibilele bariere de comunicare între studenți și furnizorii actului didactic.

Pentru realizarea acestui studiu a fost realizat un chestionar tip și a fost aplicat unui eșantion de 40 de studenți din cadrul facultății IMST. Chestionarele au fost aplicate fie în incinta căminelor Regie, fie direct la facultate, respectiv online, prin e-mail, acolo unde nu s-a putut aplica direct. Studenții au fost rugați să răspundă la 19 întrebări referitoare la calitatea comunicării în mediul academic.

Din cele 19 întrebări am ales 8, acestea fiind considerate a avea un impact mare asupra calității comunicării în mediul universitar. Acestea vizează următorii descriptori de calitate:

- Disponibilitatea secretariatului (orar de funcționare, timpul de așteptare)



**Figura 1. Reprezentarea grafică a aprecierii disponibilității**

**Tabelul 1. Disponibilitate**

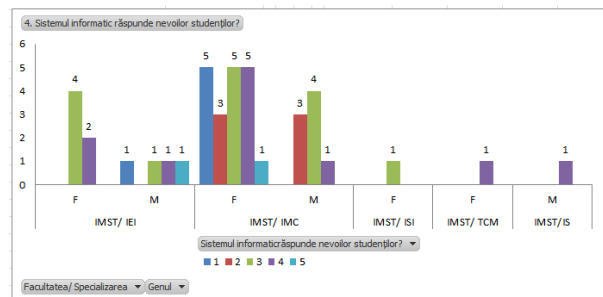
1. Apreciați disponibilitatea	Column Labels					Grand Total
Row Labels	1	2	3	4	5	Grand Total
IMST/ IEI	4	4	2			10
F		2	2	2		6
M		2	2			4
IMST/ IMC	13	9	3	1	1	27
F	9	7	1	1	1	19
M	4	2	2			8
IMST/ ISI	1					1
F	1					1
IMST/ TCM			1			1
F			1			1
IMST/ IS			1			1
M			1			1
<b>Grand Total</b>	<b>18</b>	<b>15</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>40</b>

Din studiul efectuat rezultă că studenții sunt nemulțumiți de disponibilitatea secretariatului astfel fiind necesară o îmbunătățire a serviciului.

- Adecvarea sistemul informatic la nevoile studenților ( durata, eficiența procedurilor/ birocrăția, timpul de raspuns la cereri) ?

**Tabelul 2. Sistem informatic**

4. Sistemul informatic răspunde nevoilor studenților?	Column Labels					Grand Total
Row Labels	1	2	3	4	5	Grand Total
IMST/ IEI	1	5	3	1		10
F			4	2		6
M		1	1	1	1	4
IMST/ IMC	5	6	9	6	1	27
F	5	3	5	5	1	19
M		3	4	1		8
IMST/ ISI			1			1
F			1			1
IMST/ TCM			1			1
F			1			1
IMST/ IS			1			1
M			1			1
<b>Grand Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>40</b>



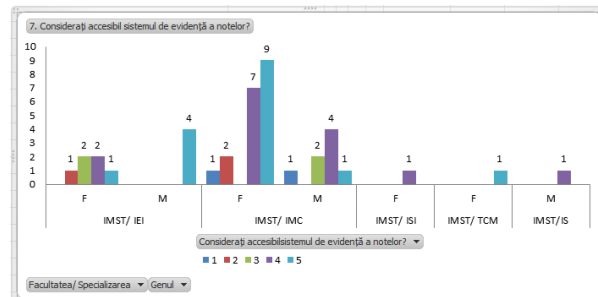
**Figura 2. Reprezentarea grafică a rezultatelor privind sistemul informatic.**

Din analiza răspunsurilor colectate rezultă că sistemul informatic răspunde în mare măsură nevoilor studenților.

- Accesibilitatea sistemului de evidență a notelor

**Tabelul 3. Accesibilitate electronică note**

7. Considerați accesibil sistemul de evidență a notelor?	Column Labels					Grand Total
Row Labels	1	2	3	4	5	Grand Total
IMST/ IEI	1	2	2	5		10
F		1	2	2		6
M		1	2	1		4
IMST/ IMC	2	2	2	11	10	27
F	1	2	7	9		19
M	1	2	4	1		8
IMST/ ISI			1			1
F			1			1
IMST/ TCM			1			1
F			1			1
IMST/ IS			1			1
M			1			1
<b>Grand Total</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>40</b>



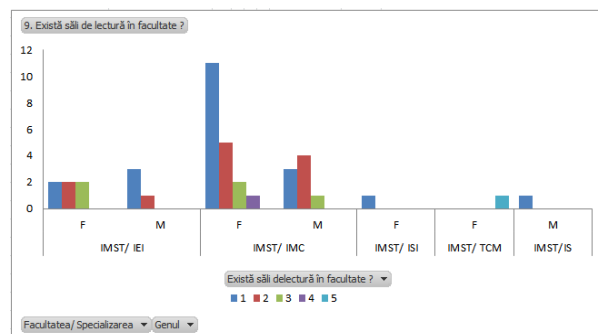
**Figura 3. Reprezentarea grafică a rezultatelor privind sistemul de evidență a notelor**

Din studiul efectuat reiese că într-o proporție mare studenții sunt foarte mulțumiți.

- Disponibilitatea unor spații de lectură în facultate?

**Tabelul 4. Existența sălilor de lectură**

9. Există săli de lectură	Column Labels					Grand Total
Row Labels	1	2	3	4	5	Grand Total
IMST/ IEI	5	3	2			10
F	2	2	2			6
M	3	1				4
IMST/ IMC	14	9	3	1		27
F	11	5	2	1		19
M	3	4	1			8
IMST/ ISI	1					1
F	1					1
IMST/ TCM				1		1
F				1		1
IMST/ IS	1					1
M	1					1
<b>Grand Total</b>	<b>21</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>40</b>



**Figura 4. Reprezentarea grafică a rezultatelor privind existența sălilor de lectură.**

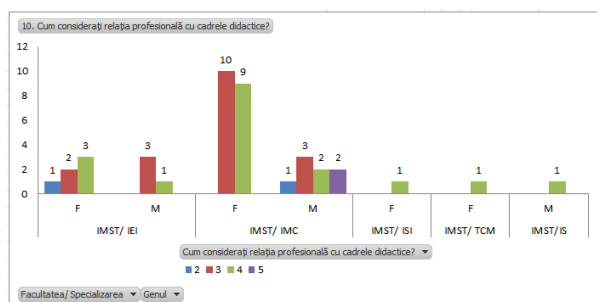
Conform rezultatelor de mai sus, rezultă că mai mult de jumătate dintre studenți considerați în eșantionul de studiu sunt nemulțumiți de acest aspect, opinie confirmată și de percepția informală exprimată de alți subiecți neinclusi în cercetare.

- Calitatea relațiilor profesionale cu cadrele didactice

# STUDIU COMPARATIV ASUPRA BARIERELOR DE COMUNICARE ÎN MEDIUL UNIVERSITAR

**Tabelul 5. Relaționarea cu cadrele didactice**

10. Cum considerați relația profesională cu cadrele didactice?	Column Labels	2	3	4	5	Grand Total
IMST/ IEI		1	5	4		10
F		1	2	3		6
M			3	1		4
IMST/ IMC		1	13	11	2	27
F			10	9		19
M		1	3	2	2	8
IMST/ ISI			1			1
F			1			1
IMST/ TCM			1			1
F			1			1
IMST/ IS			1			1
M			1			1
Grand Total		2	18	18	2	40



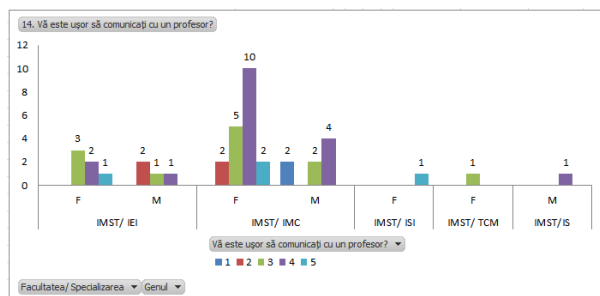
**Figura 5. Reprezentarea grafică a rezultatelor privind relația profesională cu cadrele didactice.**

Jumătate dintre studenți consideră relația profesională cu cadrele didactice foarte bună, pe când ceilalți o consideră a fi inexistentă.

- Ușurința comunicării cu profesorii.

**Tabelul 6. Comunicarea cu profesorii**

14. Vă este ușor să comunicați cu un profesor?	Column Labels	1	2	3	4	5	Grand Total
IMST/ IEI		2	4	3	1		10
F			3	2	1		6
M		2	1	1			4
IMST/ IMC		2	2	7	14	2	27
F		2	5	10	2		19
M		2	2	4			8
IMST/ ISI				1			1
F				1			1
IMST/ TCM			1				1
F			1				1
IMST/ IS				1			1
M				1			1
Grand Total		2	4	12	18	4	40



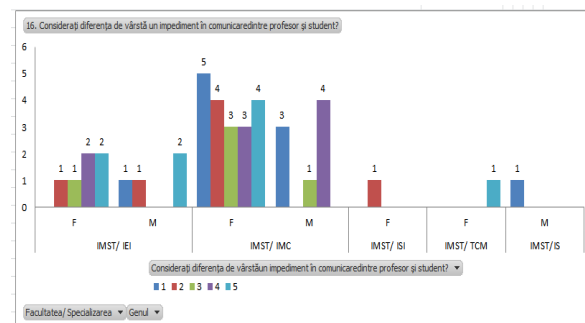
**Figura 6. Reprezentarea grafică a rezultatelor privind comunicarea cu profesorii.**

Conform rezultatelor reiese că studenților le este ușor să comunice cu profesorii.

- Aprecierea diferențelor de vârstă ca factor de influențare a comunicării dintre profesor și student.

**Tabelul 7. Diferența de vârstă**

16. Considerați diferența de vârstă un impediment în comunicarea dintre profesor și student?	Column Labels	1	2	3	4	5	Grand Total
IMST/ IEI		1	2	1	2		10
F			1	1	2		6
M		1	1				4
IMST/ IMC		8	4	4	7	4	27
F		5	4	3	3	4	19
M		3	1	4			8
IMST/ ISI			1				1
F			1				1
IMST/ TCM				1			1
F				1			1
IMST/ IS			1				1
M			1				1
Grand Total		10	7	5	9	9	40



**Figura 7. Reprezentarea grafică a rezultatelor privind diferența de vârstă profesor - student ca fiind un impediment.**

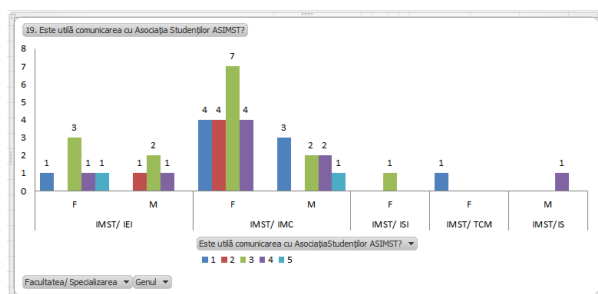
În urma analizei efectuate jumătate din studenți consideră diferența de vârstă un impediment în comunicare pe când restul nu consideră un impediment de a comunica cu un profesor mai în vârstă.

- Utilitatea comunicării cu Asociația Studenților ASIMST.

**Tabelul 8. Comunicarea cu ASIMST**

19. Este utilă comunicarea cu Asociația Studenților ASIMST?	Column Labels	1	2	3	4	5	Grand Total
IMST/ IEI		1	1	5	2	1	10
F		1	3	1			6
M			1	2	1		4
IMST/ IMC		7	4	9	6	1	27
F		4	4	7	4		19
M		3	2	2	1		8
IMST/ ISI			1				1
F			1				1
IMST/ TCM			1				1
F			1				1
IMST/ IS				1			1
M				1			1
Grand Total		9	5	15	9	2	40

În urma studiului efectuat studenții nu consideră comunicarea cu ASIMST atât de importantă.



**Figura 8. Reprezentarea grafică a rezultatelor privind comunicarea cu ASIMST.**

#### 4 CONCLUZII

În urma studiului efectuat privind existența unor bariere de comunicare în mediul universitar, din perspectiva studenților, au rezultat următoarele propuneri de îmbunătățire:

- Disponibilitate și amabilitate a personalului de la secretariat;
- Rețea wireless mai bună;
- Schimbarea băncilor din amfiteatre;
- Comunicarea profesorilor cu studentii;
- O structurare mai bună a cursurilor și a disciplinelor care se studiaza;
- Înființarea unei Săli de lectură în facultate, acces la internet în toată facultatea, îmbunătățirea computerelor din laboratoare;

Având în vedere importanța nevoii identificate, de creștere a calității comunicării în acest domeniu se consideră ca perspectivă viitoare de dezvoltare dezvoltarea analizei cu includerea perspectivei cadrelor didactice și personalului administrativ.

#### 5 BIBLIOGRAFIE

- [1]. Abric, J., *Psihologia comunicării*, Editura Polirom, Iași, 2002
- [2]. Baban, A., *Consiliere educationala*, Editura Ardealul, Cluj-Napoca, 2001
- [3]. Aniței, M., *Fundamentele psihologiei*. Editura Universitară, 2010.
- [4]. *Suport de curs Managementul Comunicării*;
- [5]. Prutianu St., *Tratat de comunicare și negociere în afaceri*, București, 2008