

CZU 37.01

DOI [https://doi.org/10.52388/1812-2566.2021.4\(95\).11](https://doi.org/10.52388/1812-2566.2021.4(95).11)

UNELE ASPECTE ALE ETICII COMUNICĂRII CA PREMISĂ DE PERFEȚIONARE A MANAGEMENTULUI CALITĂȚII ÎN DOMENIUL EDUCAȚIEI¹

Tatiana GRIBINCEA

Doctor, conferențiar universitar,

Universitatea de Studii Politice și Economice Europene „Constantin Stere”,

Chișinău, Republica Moldova

e-mai: tgribincea04@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0002-0460-3146>

Victoria TROFIMOV

Doctor, conferențiar universitar,

Universitatea de Studii Politice și Economice Europene „Constantin Stere”,

Chișinău, Republica Moldova

e-mail: victoria.trofimov11@gmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-6360-511X>

Educația de calitate reprezintă un imperativ al timpurilor noastre. O componentă esențială a acestui proces este comunicarea eficientă a actorilor implicați. Abilitățile de interacționare și posibilitatea de a profita de efectele benefice ale comunicării sunt competențe extrem de importante într-o lume modernă, cu mijloace foarte diverse pentru comunicare. În acest context, în lucrare ne-am propus să analizăm contribuția comunicării la ameliorarea eticii profesionale și la detensionarea unor situații nefaste încă existente în domeniul educațional, cum este și fenomenul etichetării. Autorii au ajuns la concluzia că pentru ca demersul comun al actorilor implicați să fie eficient, este necesară adoptarea unor strategii de îmbunătățire continuă, a unui anumit mod de abordare și rezolvare a sarcinilor concrete de instruire, fără a distorsiona personalitatea audientului. Scopul cercetării de față este de a identifica strategiile de optimizare a comunicării în calitate de bază a procesului de învățare și prin aceasta de îmbunătățire a managementului calității în educație. Un aspect aparte a revenit evidențierii contribuției proiectelor europene la dezvoltarea calitativă a mediului educațional. Autorii au abordat o metodologie de cercetare care s-a axat pe studierea surselor bibliografice în domeniu, analiza și sinteza informațiilor obținute, extrapolarea și generalizarea datelor, ș. a.

Cuvinte-cheie: calitatea educației, comunicare, etică, discriminare, etichetare, management, proiecte europene.

¹ Acest articol a fost elaborat în cadrul proiectului "QFORTE – Enhancement of quality assurance in higher education system in Moldova" - 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de către programul Erasmus+ al Uniunii Europene, Universitatea de Studii Politice și Economice Europene "Constantin Stere" fiind patener în cadrul proiectului menționat, iar autorii sunt membri ai echipei de implementare a proiectului. - <https://uspee.md/cooperare-internationala/proiecte/qforte>

SOME ASPECTS OF COMMUNICATION ETHICS AS A PREMISE FOR IMPROVING QUALITY MANAGEMENT IN THE FIELD OF EDUCATION

Quality education is an imperative of our times. An essential part of this process is effective communication of the actors involved. Interaction and resilience skills and the beneficial effects of communication are extremely important in a modern world, with a wide range of communication means. In this context, in the paper we have focused on analyzing the contribution of communication to the improvement of professional ethics and to the relaxation of some, still existing situations in the educational field, namely the phenomenon of labeling. The authors conclude, that in order for the common approach of the actors involved to be effective, there is a need for a strategy of continuous improvement, a certain way of approaching and resolving the tasks of personal training without distorting the audience's personality. The purpose of the research is to identify strategies for optimizing communication as a basis for learning progress and thereby improving quality management in education. A special aspect was the highlighting of the contribution of European projects to the qualitative development of the educational environment. The authors approached a research methodology that focused on studying bibliographic sources in the field, analysis and synthesis of information obtained, data extrapolation and generalization, etc.

Keywords: *quality of education, communication, ethics, discrimination, labeling, management, European projects.*

CERTAINS ASPECT DE L'ÉTHIQUE DE LA COMMUNICATION COMME PRÉMISSSE D'AMÉLIORATION DE LA GESTION DE LA QUALITÉ DANS LE DOMAINE DE L'ÉDUCATION

Une éducation de qualité est un impératif de notre époque. Une composante essentielle de ce processus est la communication efficace des acteurs impliqués. Les compétences d'interaction et la capacité de tirer parti des effets bénéfiques de la communication sont des compétences extrêmement importantes dans un monde moderne avec des moyens extrêmement divers pour la communication. Dans ce contexte, l'article vise à analyser la contribution de la communication à l'amélioration de l'éthique professionnelle et pour pallier certaines mauvaises situations encore existantes dans le domaine éducatif et notamment le phénomène de l'étiquetage. Les auteurs ont conclu que pour que l'approche conjointe des acteurs impliqués soit efficace, il est nécessaire d'adopter des stratégies d'amélioration continue, une certaine manière d'aborder et de résoudre des tâches de formation concrètes, sans dénaturer la personnalité du public. Le but de la présente recherche est d'identifier des stratégies pour optimiser la communication comme base du processus d'apprentissage et ainsi améliorer la gestion de la qualité dans l'éducation. Un aspect particulier est revenu à la mise en évidence de la contribution des projets européens au développement qualitatif de l'environnement éducatif. Les auteurs ont abordé une méthodologie de recherche axée sur l'étude des sources bibliographiques dans le domaine, l'analyse et la synthèse des informations obtenues, l'extrapolation et la généralisation des données, etc.

Mots-clés: *qualité de l'éducation, communication, éthique, discrimination, labellisation, gestion, projets européens.*

НЕКОТОРЫЕ АСПЕКТЫ ЭТИКИ КОММУНИКАЦИИ КАК ПРЕДПОСЫЛКИ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В СФЕРЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Качественное образование – это веление времени. Важным компонентом данного процесса является эффективная коммуникация вовлеченных субъектов. Интерактивные навыки и способность извлекать выгоду из полезных эффектов общения обретают исключительную значимость в современном мире с чрезвычайно разнообразными средствами коммуникации. В этом контексте, в представленной статье авторы сосредоточились на анализе вклада общения в улучшение профессиональной этики и в смягчение некоторых сложных ситуаций, которые все еще существуют в сфере образования, а именно феномена ярлыков. Авторы приходят к выводу, что для того, вовлечение задействованных акторов было эффективным, необходимо использовать стратегий

непрерывного совершенствования, и выбирать такие способы разрешения проблем, которые бы не подавляли обучаемого человека. Целью данного исследования является определение стратегий оптимизации коммуникации как основы обучения и, таким образом, улучшения управления качеством в образовании. Особым аспектом стало выделение вклада европейских проектов в качественное развитие образовательной среды. Авторы использовали методологию исследования, ориентированную на изучение существующих в данной области, библиографических источников анализ и синтез полученной информации, экстраполяцию и обобщение данных и т.д.

Ключевые слова: *качество образования, коммуникация, этика, дискриминация, ярлыки, управление, европейские проекты.*

Introducere

Educația de calitate reprezintă un imperativ al timpurilor noastre, indiferent la care nivel se produce ea – primar, secundar, universitar, sau chiar postuniversitar. O componentă esențială a acestui proces o reprezintă comunicarea eficientă a actorilor implicați – elevi, studenți, audienți, profesori, manageri. Abilitățile de interacționare și posibilitatea de a profita de efectele benefice ale acestui proces sunt competențe extrem de importante într-o lume modernă, cu mijloace extrem de diverse pentru comunicare. În acest context, lucrarea de față își propune să abordeze unele aspecte ale problematicii fenomenului comunicațional din punct de vedere al managementului calității în cadrul sistemului educațional.

În orice comunitate, comunicarea este o modalitate esențială de interacțiune psihosocială, un schimb de mesaje între indivizi, destinat să realizeze legături interpersonale rezistente, prin care se poate influența menținerea sau modificarea comportamentului individual sau de grup. Comunicarea este percepută ca o interacțiune, prin care indivizii fac schimb de mesaje, ating obiective specifice, dirijează și controlează activitatea unei persoane sau a unui grup, se influențează reciproc și așteaptă reacții de răspuns.

În prezenta lucrare ne-am propus să analizăm contribuția comunicării la ameliorarea eticii profesionale și la detensionarea unor situații nefaste încă existente în domeniul educațional și anume fenomenul etichetării.

În acest context, scopul cercetării de față este de a identifica strategiile de optimizare a comunicării în calitate de bază a procesului de învățare și prin aceasta de îmbunătățire a managementului calității în educație. În articol ne-am propus să abordăm un subiect de mare importanță practică pentru actorii câmpului educațional și anume etichetarea audienților în instituții de învățământ. Ceea ce ne-a preocupat în mod special, a fost realizarea unei cercetări având ca principal scop identificarea prezenței fenomenelor de etichetare în relația profesor – audient, precum și identificarea efectelor, în special celor negative, care influențează obiectivitatea evaluării, dar și a soluțiilor de depășire a acestora.

Metodologia de cercetare s-a axat pe studierea surselor bibliografice în domeniu, analiza și sinteza informațiilor obținute, extrapolarea și generalizarea datelor și alte metode specifice de cercetare. Un aspect aparte în lucrare a revenit evidențierii contribuției proiectelor europene la dezvoltarea calitativă a mediului educațional.

Idei principale ale cercetării

Problematica managementului calității și culturii calității în școala superioară întotdeauna a reprezentat o preocupare majoră a cercetării științifice în domeniu și s-a bucurat de atenția ei binemeritată, inclusiv în spațiul universitar de pe ambele maluri ale Prutului [1, 5, 7, 10, 12]. Printre componentele intrinseci ale unui management axat pe calitate se numără implicit calitatea și etica comunicării, care pot aduce un plus de performanță mediului acade-

mic. În studiul nostru ne-am bazat pe postulatul că o comunicare eficientă depinde în mare măsură de calitatea relațiilor dintre profesor și audienții săi. Sursele barierelor într-o comunicare țin în mare parte de această relație și se confruntă cu astfel de factori ca necunoașterea personalității audientului, calitatea mediului său social, obiectivism/subiectivism în apreciere, etc.

Prin realizarea acestei cercetări am dorit să evidențiem că investigarea realității din sistemul educațional, și în mod special a interacțiunii care se produce în auditor, prin metode interpretative, contribuie semnificativ la explicarea unor realități existente în câmpul educațional.

Audientul nu devine inadapdat doar pentru că este „neatenț” sau „uituc”, „leneș” sau „lent”. Analiza cazurilor de inadaptare în sistemul educațional dezvăluie o constatare cu valoare metodologică generală, în conformitate cu care orice efect are la bază mai multe cauze, care, la rândul lor, pot determina mai multe consecințe. Una din ele o reprezintă subiectivismul în evaluare, acesta fiind un fenomen negativ ce încalcă normele etice, având potențial de a inversa valorile și de a erona justa apreciere. Mai mult decât atât, câte odată profesorii, categorizând un elev/student, au tendința de a utiliza ”categoria” acestuia ca punct de referință pentru interpretarea comportamentului său de ansamblu și chiar de al extrapola pe viitor.

Considerații privind teoria etichetării

Teoria etichetării, apărută mai întâi în domeniul criminologiei și mai târziu în sociologie și psihologie, susține teza conform căreia un comportament este deviant pentru că o persoană sau un grup cu autoritate, stabilește că acesta este deviant.

Devianța se manifestă și în spațiul educațional - prin respingerea controlului școlar, creșterea abandonului școlar, refuzul de a participa la activități didactice și educative, distrugerea bunurilor instituției, apariția zonelor de educație prioritară și altele. In-

disciplina este, adeseori, efectul tratamentului injust al profesorilor, al problemelor sociale cu care se confruntă discipolii, al dorinței de a atrage atenția, de a-și impune controlul etc. Totodată, cu cât mai fragedă este vârsta audienților, se manifestă tendința că un astfel de comportament este mai pronunțat. Și lasă o amprentă mai puternică asupra personalității elevilor. Iar mediul în care acesta se produce are lacune în ceea ce privește calitatea sa.

Teoria etichetării a fost dezvoltată în mod notoriu de către Howard Becker în cartea sa apărută în 1963 “*Cei din afară: Studii de sociologie deviaționistă*”. Lucrarea lui Becker, dar și studiile altor cercetători din acea perioadă, au apărut pe fondul activismului civic din ce în ce mai intens și al conștientizării crescânde a drepturilor civice în SUA. Teoria etichetării spune că ”... deviaționist este acela, la care eticheta a fost aplicată cu succes; iar un comportament deviaționist este comportamentul pe care îl etichetează astfel oamenii” [3, p. 9]. Cu alte cuvinte, teoria afirmă că un comportament “problemă” este acel comportament care a fost etichetat drept problematic. Adică, anume actul etichetării este factorul care creează problema, și nu indivizii o creează.

Teoria etichetării continuă cu argumentarea că etichetele, de regulă, survin de la o persoană cu autoritate, formală sau informală. De exemplu, un profesor, un părinte sau o persoană importantă, inclusiv din mediul educațional, care repetă și consolidează eticheta, o aduce până în punctual când aceasta devine ferm asociată unui individ. Teoria mai afirmă că, atunci când etichetele sunt atașate oamenilor, poate fi dificil pentru un individ să mai scape de ele. Astfel, individul poate ajunge să le accepte, să le interiorizeze și chiar să creadă că ele sunt adevărate.

Autorul D. Hargreaves [8, p. 23] aduce în atenție o metaforă utilă - conceptul “*eului oglindit*”. Aceasta exprimă ideea că noi ne construim părerea despre noi înșine din felul în care se poartă alții cu noi. D. Hargreaves a arătat cum poate fi aplicată etichetarea

în sistemul educațional și a observat că există moduri variate în care profesorii își folosesc experiența pentru a eticheta și categorisi discipolii: “Atunci când un profesor ia o clasă nouă, el va tinde să împartă clasa în trei categorii. În primul rând, copiii “*buni*” – cei care sunt conform așteptărilor sale. În al doilea rând, elevii “*răi*” – cei care deviază. În al treilea rând, acei care nu se remarcă nici prin conformitate, nici prin deviere.

El menționează că numele elevilor din primele două categorii sunt memorizate imediat de către profesor. Iar numele celor din categoria a treia sunt memorate mult mai încet. Aceste concluzii pe care le face profesorul reieșind din comportamentul elevilor și “procesul de categorizare” la care acestea conduc, acționează ca o definiție a situației în care se află profesorii și elevii înșiși. Această definiție redă planul pentru toată interacțiunea viitoare dintre cele două părți “.

David Hargreaves a constatat că odată ce profesorul a categorisit un discipol, el tinde să folosească “categoria” ca punct de referință pentru interpretarea comportamentului acestuia. De exemplu, dacă un elev a avut dificultăți în completarea unei lucrări, iar el deja fusese clasificat ca “inteligent”, atunci profesorul este posibil să tolereze dificultatea lui la modul benign, oferindu-i ajutor și îndrumare. Iar dacă un elev a fost clasificat anterior drept “prost” sau “leneș”, atunci profesorul este posibil să interpreteze aceeași comportare ca un indiciu că acesta “nu se străduiește suficient” sau că “nu a ascultat”, când a fost explicată lecția.

D. Hargreaves mai subliniază că, deoarece elevii (în special cei mici) se raportează la comportamentul celorlalți față de ei pentru a obține o imagine despre cât succes au, aceștia interiorizează imaginea pe care o primesc despre ei de la alte persoane importante, de exemplu profesorul. Cu toate că în asemenea situații, calitatea de persoane importante o pot avea chiar și colegii elevilor.

De cele mai dese ori, audienții se bazează pe profesori, pentru ca aceștea să le furnizeze un “concept despre sine”, să le spună cât sunt de buni sau cât de bine/rău se descurcă. Și un astfel de comportament este unul universal, adică se manifestă în oricare arii educaționale – începând de la grădiniță și ajungând la universitate. În plus, alți semeni și alți profesori vor ajunge să recunoască eticheta pe care un audient și-a atras-o și se vor purta cu acesta pe baza aceleiași etichete deja existente. Deși nu este imposibil pentru o persoană să scape de o etichetă, acest lucru devine totuși extrem de greu, odată ce eticheta este foarte cunoscută.

Destul de frecventă este și situația că profesorii compară părerile lor despre elevi și aceasta consolidează și mai mult etichetele. Adică, un profesor care nu a predat niciodată unui anumit grup poate ști deja multe despre el, prin etichetele atașate acestuia de alți profesori. Dacă sunt interiorizate de elevi, aceste etichete au efecte în situații noi, altele decât cele din mediul educațional, în care elevii vor putea eșua din nou. Un număr mare de audienți pot fi condamnați la insucces, deoarece au fost etichetați ca fiind incapabili să acumuleze cunoștințe și experiențe, din cauza provenienței lor etnice sau sociale, ceea ce poate conduce la situația că eșecurile lor vor fi observate și marcate, iar progresele obținute vor fi minimizezate sau trecute cu vederea.

În același sens trebuie privită și etica comunicării între profesori, care poate deveni o altă sursă de profeții negative care se adevăresc, prin *efectul halo*, când opinia unor profesori despre un oarecare discipol se extrapolează și spre alt profesor. Sau de exemplu, când persoanele noi sunt etichetate pe motiv că numele lor sunt asociate cu un anumit grup etnic, cultural sau social.

De asemenea, se manifestă o percepție subiectivă că așteptările mici a priori conduc la realizări reduse. Dar o astfel de percepție a fost contrazisă în special după publicarea unui studiu extrem de influent al lui

R. Rosenthal și I. Jacobson „*Pigmalion in the classroom*”. În acest studiu s-au acordat la întâmplare note total nejustificate la testele unor elevi. Profesorilor li s-a spus cine sunt “cei buni”, de la care să se aștepte la progrese remarcabile în acumularea de cunoștințe. Iar apoi s-a descoperit că anume acești elevi au fost remarcați ca având cu adevărat realizări semnificative. Astfel, s-a ajuns la concluzia că tot ce este necesar pentru ca un discipol să nu aibă eșec este ca profesorii să aibă așteptări sporite față de el [11, p. 7].

Totuși, toată această abordare prezintă câteva probleme importante. De exemplu, etichetele nu “se lipesc” întotdeauna - ele pot fi contrazise de alte etichete, sau respinse de discipoli, sau negate de persoanele autoritare pentru acesta. Astfel, D. Hargreaves [8, p. 19] sugerează că teoria etichetării se aplică numai în anumite circumstanțe, în principal atunci când etichetele sunt consolidate, consistente și sunt aplicate de o “altă persoană importantă”. De asemenea, așteptările nu vor duce la “profeții negative care se adevăresc” atunci, când persoanele care sunt etichetate resping eticheta atât de vehement, încât se decid să dovedească faptul că etichetatorul a greșit.

Din cele relatate mai sus este evident că subiectivitatea profesorului/evaluatorului reprezintă un fenomen absolut indezirabil și apt să compromită relevanța și calitatea evaluării. Ea are de cele mai multe ori cauze independente de voința profesorului care pot fi necunoașterea îndeajuns a metodelor și tehnicilor de evaluare sau folosirea inadecvată a acestora, lipsa de experiență, contextul psiho-social manifestat prin presiunile exercitate asupra cadrului didactic, contextul pedagogic în care politica instituției tinde spre atingerea unei anumite promovabilități, particularitățile relației profesor-discipol sau așteptările celui care evaluează ș.a. [14, p. 48].

Atașarea unei etichete negative de către un adult important poate crea rapid o imagine de sine distorsionată și negativă vis-a-vis de un audient și o ima-

gine negativă a acestuia printre cei de vârsta lui, care ajung să accepte mai ușor eticheta decât individul propriu-zis. În acest sens, a devenit notoriu experimentul faimos realizat de către învățătoarea Jane Elliot și supranumit “*Ochi albaștri, ochi căprui*”, el fiind organizat după ce a fost ucis activistul pentru drepturile omului Martin Luther King. Experimentul practic pe care Jane Elliot l-a derulat ca să-și sensibilizeze elevii din clasa a treia față de efectele discriminării, rămâne una dintre cele mai puternice demonstrații ale modului în care operează etichetarea.

Astfel, Jane Elliot a început prin a propune elevilor săi că ar putea fi interesant să încerce să judece oamenii după culoarea ochilor: “Sună amuzant, nu? Deoarece eu sunt profesorul și am ochi albaștri, cred că oamenii cu ochi albaștri trebuie să fie frunțași din prima zi.” Ea a continuat să explice copiilor că “oamenii cu ochi albaștri sunt mai inteligenți decât oamenii cu ochi căprui. Ei sunt mai curați decât cei cu ochi căprui. Și sunt mai civilizați decât oamenii cu ochi căprui.” Apoi elevii cu ochi albaștri au primit recreații mai mari. Iar elevilor cu ochi căprui li s-a spus că nu au voie să se joace cu elevii cu ochi albaștri în curtea școlii, deoarece ei nu erau “la fel de buni ca cei cu ochi albaștri”. De asemenea, lor li s-au făcut aranjamente separate pentru a obține apă de la fântâna școlii [14, p. 164].

În ziua următoare, situația se inversează și copiii cu ochi albaștri sunt etichetați negativ. Jane Elliot le spune copiilor că îi mințise în prima zi și că, de fapt, copiii cu ochi căprui sunt superiori celorlalți. După asta, performanțele copiilor cu ochi căprui s-au îmbunătățit imediat, în comparație cu ziua anterioară. J. Elliot descrie felul în care copiii cu ochi căprui au folosit materialul didactic auxiliar în timpul orei de curs în cele două zile de experiment. “Am folosit un set de bilețele cu diferite cuvinte la citire, iar copiii cu ochi căprui erau la coada clasei în prima zi și le-a luat cinci minute și jumătate ca să efectueze exercițiul. A doua zi, le-au trebuit doar două minute

și jumătate. Singurul lucru care se schimbase era că acum ei erau cei superiori.”

Și din contra, ea menționează că respectul de sine și performanța au scăzut printre copiii cu ochi albaștri, retrogradați de la statutul de ieri de “mai inteligenți, mai curați și mai civilizați” și acum inferiori din punct de vedere social grupului celor cu ochi căprui din clasă.

Deși acest experiment a fost petrecut cu elevii clasei primare dintr-o școală din Iowa, SUA, el este absolut extrapolabil și la alte medii educaționale, deoarece demonstrează efectele puternice ale etichetării în situații sociale și felul în care procesul de etichetare poate crea rapid imagini distorsionate despre sine, atât la cel care etichetează, cât și la cei etichetați, ambele părți ajungând să accepte eticheta [14, p. 156].

Comunicarea eficientă ca instrument de combatere a etichetării

Fenomenul de etichetare în relația profesor - discipol și investigarea lui arată modul în care etichetarea pozitivă, respectiv cea negativă constituie o variabilă pentru succesul școlar, motivația școlară și rezultatele școlare, exprimate prin reușită. Prezența acestor fenomene are consecințe negative asupra înșurării școlare. Profesorii recunosc că efectele etichetării negative produc un impact dur asupra elevilor, generând complexe de inferioritate pe care ei le vor depăși cu greu sau poate nu le vor depăși niciodată.

Dar fenomenele de etichetare au efecte negative asupra calității în ansamblu a sistemului educațional și gradului de obiectivitate a evaluării. Există situații în care profesorii trec cu vederea peste erorile elevilor buni, însă nu o mai fac și în cazul elevilor cu performanțe generale mai slabe la învățătură. Inevitabil, apare problema de ce doar în cazul unui discipol ”bun” sunt propuse strategii de ajutorare (cum ar fi discuția cu el după ore, sprijin acordat de profesor

etc.) sau de evitare a unei sancțiuni (de exemplu, se propune acordarea unui termen suplimentar pentru învățarea materiei nepregătite). Dar, în realitate, anume audientul cu rezultate mai slabe este cel care are mai multă nevoie de ajutor din partea profesorilor.

Astfel de realități care se pot produce în mediul educațional aduc cu ele consecințe nefaste și deteriorarea calității climatului academic. Audienții observă comportamentul părtinitor al profesorului evaluator față de discipolii despre care acesta are o impresie favorabilă. Uneori elevul nedreptățit se îndepărtează de profesor și de cursul acestuia, văzând în etichetare o acțiune cu rezultate dinainte stabilite și care sunt în defavoarea sa, fapt ce diminuează sau chiar anulează motivația acestuia pentru învățătură.

În continuare, expunem unele recomandări pentru profesori, ce i-ar ajuta să evite procesul și efectele negative de etichetare și care au potențial de ameliorare a calității mediului educațional. Aceste propuneri vizează corectarea mai multor aspecte din comportamentul profesorului evaluator, aspecte pe care le-am identificat ca forme de manifestare concretă a etichetării. Totodată, aceste recomandări provin și din dorința evaluărilor de a se elibera de sentimentul de inferioritate, generat de etichetarea negativă. Propunerile noastre sunt, la prima vedere, relativ simple și vizează următoarele acțiuni:

- acordarea timpului necesar de gândire evaluatului;
- evitarea practicii de a solicita un alt audient să răspundă mai rapid (elevul evaluat percepend acest gest ca pe un semn de neîncredere a profesorului în potențialul său și chiar ca pe un mesaj de antipatie venit din partea profesorului);
- încetarea favorizării unor audienți pe criterii economice și etnice;
- încetarea de a sugera ca exemplu de conduită un alt coleg.

În efortul de minimizare a efectelor etichetării negative, este util ca profesorul să își reconsidere

criteriile de evaluare, atunci când observă că i-a acordat unui discipol, succesiv, de mai multe ori, aceeași notă. Se presupune că, în procesul de etichetare, un cadru didactic are tendința de a conserva nota unui elev pe parcursul întregului an de studii. Drept rezultat, mulți audienți ajung să se considere prizonierii unei note, prestabilite încă de la începutul anului de studii, sau al semestrului, sau al cursului, de foarte multe ori pe criterii extrapedagogice.

O experiență utilă în perfecționarea continuă a proceselor de comunicare ca și elemente indispensabile ale mediului educațional este organizarea de traininguri periodice pentru diverși actori ai procesului de instruire, unde ar fi explicate și demonstrate regulile unei comunicări etice și eficiente ca parte integrantă a managementului calității în domeniul educațional.

Prin adoptarea acestor practici relativ ușor de implementat poate fi îmbunătățită simțitor etica comunicării în mediul academic, fapt ce poate înclina pozitiv balanța calității în cadrul instituției din domeniul educației.

Proiectele europene în suportul calității în școala superioară

Un element important al economiei contemporane, dar și a sistemului educațional modern o reprezintă organizarea activității prin intermediul proiectelor [13, p. 72]. O experiență benefică în acest sens este și implementarea proiectului QFORTE – *Enhancement of quality assurance in higher education system in Moldova*” - 618742-EPP-1-2020-1-MD-EPPKA2-CBHE-SP, finanțat de către programul Erasmus+ al Uniunii Europene, Universitatea de Studii Politice și Economice Europene ”Constantin Stere” fiind partener în cadrul proiectului menționat. Obiectivul general al proiectului este să contribuie la integrarea mai profundă a Republicii Moldova în Spațiul European al Învățământului Superior (EHEA),

prin îmbunătățirea asigurării calității în sistemul de învățământ superior național [15].

Drept rezultat al realizării acestui proiect, în care sunt implicate șapte universități din Republica Moldova, se va perfecționa managementul calității și cultura asigurării calității în domeniul academic în țara noastră, în baza modernizării cadrului legislativ național privind asigurarea calității. Totodată, la nivel de fiecare instituție de învățământ superior implicată în proiect, se va perfecționa managementul universitar de asigurare al calității și vor fi elaborate strategii universitare pentru dezvoltarea și îmbunătățirea continuă a calității. Una din direcțiile importante ale acestui proces de perfecționare a calității va aborda și aspectul de eficientizare a comunicării la nivel instituțional a tuturor actorilor implicați, bazat pe principii de etică și deontologie academică. Toate acestea vor conduce la stabilirea unui mediu academic mai deschis, mai transparent, mai prietenos și mai atractiv pentru comunitatea universitară în ansamblu.

Concluzii

La finele cercetării noastre, evidențiem ideea precum că comunicarea reprezintă un aspect foarte important pentru ca un mediu comunitar – mic sau mare, real sau virtual, omogen sau neomogen – să fie plăcut și să confere siguranță părților implicate. Pentru aceasta este necesar ca actorii participanți ai procesului de comunicare să-și autocenzureze comportamentul și să transmită mesaje nediscriminatorii față de alți parteneri, inclusiv să evite fenomenul etichetării.

Etichetarea în sine presupune încadrarea audienților în categorii de tipul ”bun”, ”deștept”, ”slab”, ”leneș”, ”silitor”, ”turbulent”, ”intelligent”, ”tocilar” etc. Dar ”categorisirea” lor în acest mod înseamnă, în același timp, trasarea de către persoanele cu autoritate – formală sau informală (de exemplu, profesor), a unor culcuare rigide de afirmare a potențialului real al discipolului. Sau, altfel spus, are

capacitatea de predeterminare a traiectoriei carierei educaționale a acestuia. Astfel, prin etichetare, profesorul limitează oportunitățile elevului/studentului de a reuși, în cazul în care îl subevaluează. Și din contra, îi favorizează pe cei pe care îi supraevaluează. Și în primul, și în al doilea caz se manifestă un real subiectivism în procesul de evaluare.

Ideile expuse de către autori în prezenta lucrare au avut menirea să constituie un argument în sprijinul ideii că fenomenele de etichetare se produc în cadrul interacțiunii dintre profesori și discipolii și că ele ar trebui sistematic și îndeaproape studiate, întrucât ar putea anula eforturile de educare a egalității șanselor de acces - la intrarea în sistemul de învățământ, perfecționarea managementului calității în sistemul de învățământ propriu-zis, cât și a egalității șanselor de reușită și afirmare - la ieșirea din sistemul de instruire.

Autorii au ajuns la concluzia că demersul comun al actorilor implicați va fi eficient doar atunci, când vor fi adoptate strategii de îmbunătățire continuă a calității comunicării și un mod de abordare și de transmitere a mesajelor, care nu ar distorsiona personalitatea audiențelor sau altor actori implicați. În acest sens, în articol au fost propuse un șir de instrumente concrete de intervenție, care au potențialul de a eficientiza comunicarea și prin aceasta de a crește performanța calitativă a domeniului educațional.

Referințe bibliografice

1. BACIU, S. *Managementul și cultura calității în instituțiile de învățământ.* / In: Analele ASEM. Revistă științifică recenzată, Categoria B. - Chisinau: Nr. 1, 2014. - Ch., 2014. - P. 84 -90.
2. BÎRZEA, C. *Reforme de învățământ contemporane. Tendințe și semnificații.* - București: Editura Didactică și Pedagogică, 2008.
3. BLOOM, B. S. *Learning for mastery.* // In: Evaluation Comment, vol.1, No. 2, May 1968.
4. BONCU, S., ILIN, C., SULEA, C. *Manual de psihologie socială aplicată.* - Timișoara, Editura Universității de Vest, 2007.
5. Chină, R. *Managementul calității în educație. Suport de curs.* - București: Pro Universitaria, 2015.
6. CUCU, M. ș. a. *Calitate, cultură, etică.* / În: Tribuna calității, nr. 1-2, 2000. - București, 2000. - P. 72-81.
7. HALLER, A. P., TROFIMOV, V. *Educația și cultura - factori importanți ai egalității de șanse, creșterii și dezvoltării economico-sociale.* / Materiale conf. șt. intern.: Instruirea și cercetarea: modalități de integrare. Chișinău, 2008. - Ch.: Ed. ASEM, 2008. - P.231-238.
8. HARGREAVES, D., H. *Deviance in the Classroom.* - London: Rutledge & Kegan Paul, 1975.
9. MARCHIS, G. *ABC-ul managementului calității.* - Galați: Editura Univ. Danubius, 2021.
10. OLARU M., ȘAVGA, L., ȚURCANU, Gh. *Ghid pentru implementarea unui sistem de management al calității în cadrul instituțiilor de învățământ superior.* - Chișinău: Editura Lunie-prim, 2005.
11. ROSENTHAL, R., JACOBSON, L. *Pygmalion in the classroom, Teacher expectation and student.* - Harvard University Press, USA, 1968.
12. TROFIMOV, V. *European values of education and multiculturalism in the support of sustainable development.* / Economic and management assurance's viability for sustainable development of the regional economy during the EU integration: Materiale conf. științifică intern., 15-16 sept. 2017, Bălți // Universitatea de Stat „Alec Russo”, Bălți, R.Moldova, 2018.- P. 231-234.
13. TROFIMOV, V., MAXIMIUC, A. C. *Abordări conceptuale privind implementarea managementului bazat pe proiecte.* / In: Vector European. Revistă științifică recenzată, Categoria C. - Chisinau: Nr. 3, 2019. - Ch., 2019. - P. 69 -74.
14. <http://sutliana.wordpress.com/cadrelor-didactice/invatamant-primar/experimentul-la-clasa-ochi-albastri-ochi-caprui/> (vizitat la 12.12.2021)
15. <https://uspee.md/cooperare-internationala/proiecte/qforte> (vizitat la 20.12.2021)