

STUDII ALE TINERILOR CERCETĂTORI

ROLUL COMUNICĂRII ASERTIVE ÎN ASIGURAREA UNUI CLIMAT
INSTITUȚIONAL FAVORABIL*Viorelia LUNGU**Catedra Științe ale Educației*

The role of communication in a society has a distinct importance, the communication is a fundamental activity in the organizational / institutional life and requires as much attention and rigour as other functions.

The assertive communication is the result of a set of attitudes and learned behaviours, which have like consequence, for a long time, the social relations, bettering, trust development the respect of personal rights, the formation of a healthy style of life.

Both, educational managers and teacher, must know and use these assertive communication's strategies, having the possibility to offer a guidance in the approach of social situations.

In the moment when the vital skills which the assertivity incorporates, do not form and develop, are perpetuated inhibitions in the way of communication information's expression, thoughts, feelings, distrust uncertainty, professional and social failure.

Comunicarea asertivă s-a dezvoltat ca o modalitate de adaptare eficientă la situații conflictuale interpersonale (Rees, Shan, 1991). Lipsa asertivității este una dintre cele mai importante surse de inadecvare socială. Asertivitatea este rezultatul unui **set de atitudini și comportamente învățate** care au consecințe pe termen lung îmbunătățirea relațiilor sociale, dezvoltarea încrederii, respectarea drepturilor personale, formarea unui stil de viață sănătos, îmbunătățirea abilităților de luare a deciziilor responsabile (Rakos, 1991).

În momentul în care abilitățile vitale pe care le încorporează asertivitatea nu se formează și nu se dezvoltă, se perpetuează blocaje în calea comunicării, a exprimării informației, gândurilor, sentimentelor, neîncrederea, nesiguranța, insuccesul profesional și social. Schimbarea atât la nivel individual, cât și la nivel social, atât în școală, cât și în cadrul unei profesii, depinde de competența noastră de a administra și utiliza abilitățile sociale necesare, deoarece succesul global reprezintă interacțiunea multiplelor forme individuale în învățare, profesie, viață socială – forme realizate prin catalizarea internă și externă a dispozițiilor aptitudinale transformate în competență și valorizate social. Succesul apare, astfel, ca rezultat diagnosticat în competență profesională, socială, în cristalizarea unei imagini de sine pozitive, pregătirea și anticiparea reușitei în ansamblul său.

Unele cercetări în domeniul psihologiei sociale evidențiază dificultatea indivizilor de a analiza experiențele sociale și de a-și îmbunătăți abilitățile sociale. Acestea sunt cu atât mai importante cu cât reprezintă o condiție a multor reușite atât pe plan personal, cât și pe plan profesional. Persoanele care au succes rezolvă problemele ce intervin în comunicare în așa fel, încât relația cu celălalt nu este periclitată. Problemele relaționale odată rezolvate nu reapar în alte situații. Aceste persoane sunt capabile să înceapă clar și să interpreteze eficient comportamentul celorlalți. Toate aceste realizări se datorează abilității sociale care asigură eficiența în domeniul relațiilor interpersonale, al comunicării, al afirmării de sine, al luării deciziilor, al soluționării conflictelor.

Competența socială este asigurată de ansamblul de abilități necesare optimizării relaționării interumane cum ar fi:

- capacitatea de a adopta un rol diferit;
- capacitatea de a influența ușor grupul precum și indivizii izolați;
- capacitatea de a comunica ușor și eficient cu grupul și cu indivizii separați;
- capacitatea de a utiliza adecvat puterea și autoritatea;
- capacitatea de a adopta ușor diferite stiluri de conducere (Marcus S., 1999, p.20).

Contactul cu celălalt este aspectul primordial de aceea e necesar să demonstrezi abilități sociale la nivel înalt, fiind conștienți de rolul pe care interacțiunea cu celălalt îl are asupra formării opiniilor lor despre sine și despre ceilalți.

Dacă asertivitatea socială nu este antrenată, ce creează sentimentul de culpă pentru cei care doresc să se afirme, atunci se instalează trăirea sentimentului inutilității propriului punct de vedere și al dreptului de a-l susține, ideea refuzului celorlalți de a accepta propriul spațiu social, scăderea stimei de sine. Neavând abilitatea de a aborda un răspuns asertiv, atât pedagogul, cât și elevul va prelua fie o atitudine pasivă, fie o atitudine agresivă față de provocările mediului, ambele fiind ineficiente în a atinge un obiectiv propus.

Toate aceste deficiențe se răsfrâng asupra dezvoltării personalității individului, asupra relațiilor pe care le stabilește în cadrul familiei sau în afara sa, precum și asupra rezultatelor obținute în activitatea școlară și ulterior în activitatea profesională.

Managerul școlar, profesorul competent trebuie să sprijine și să dezvolte relația de comunicare, să faciliteze curgerea liberă a informației, nedistorsionată, transmiterea argumentelor în mod clar, logic și cu siguranță de sine și să fie pregătit să asculte pedagogul, elevul și să răspundă adecvat. În acest context, Gândea acordă un rol important comunicării suportive și comunicării empatică (1998, p.14).

O condiție necesară pentru succesul social și implementarea schimbării este comunicarea empatică. Aceasta „are drept scop înțelegerea interlocutorului, adaptarea cadrului său de referință pentru a vedea lucrurile prin prisma sa”. Încercând să oferim o paletă diversificată și detaliată de strategii ale afirmării sociale, trebuie să ne referim și la instrumentele pe care le folosește, la rândul ei, comunicarea suportivă. Aceasta se concretizează în respectarea câtorva reguli:

- „atacarea” problemei și nu a persoanei;
- exprimarea descriptivă și nu evaluativă;
- referirea la specific, concret și nu la global, general;
- validarea interlocutorului – recunoașterea importanței lui ca individ, indiferent de opiniile pe care le exprimă sau de sistemul său de valori;
- congruența în comportamentele de comunicare;
- asigurarea continuității în procesul de comunicare;
- asumarea răspunderii pentru afirmațiile făcute, pentru părerile, ideile exprimate;
- ascultarea suportivă.

Cele opt reguli conturează o atitudine de considerație, respect și înțelegere față de interlocutor, de dorința de a satisface nevoile sale psihosociale fundamentale cum ar fi nevoia de înțelegere, apartenență, prietenie, protejare a imaginii de sine.

Cea de-a opta regulă, ascultarea suportivă, trebuie tratată în mod special, ea reprezentând o tehnică esențială atât în interacțiunile din cadrul populației generale, cât și în procesul didactic. Managerii școlari întâmpină dificultăți în ascultare, în acceptarea punctului de vedere al elevului, deseori și a pedagogilor, și în susținerea indiferent de opinia personală.

Modul în care se realizează ascultarea în cadrul comunicării suportive trebuie să sugereze interesul pentru interlocutor, convingerea că ceea ce simte și crede interlocutorul este important, că îi sunt respectate sentimentele, emoțiile și gândurile, chiar în cazul dezacordului cu punctul său de vedere, arătând convingerea că acesta este important și valid pentru pedagogi, elevi atestând contribuția lui în intercomunicare.

Aceeași atitudine de apreciere a valorii celuilalt este exprimată și prin abilitățile de ascultare activă care se materializează în patru principii:

- 1) oferirea unui răspuns concret;
- 2) înțelegerea sentimentelor celorlalți;
- 3) manifestarea înțelegerii și acceptării mesajului receptat;
- 4) încurajarea conversației.

Astfel, comportamentul social al omului se manifestă prin abilități de comunicare, empatie, asertivitate, care corelând cu imaginea de sine, cu sprijinul și realizarea problemelor, pledează pentru condiția interumană. Necesitatea utilizării comunicării asertive contribuie la o exprimare completă, clară ce demonstrează că astăzi comunicarea este considerată ca reprezentând „sistemul nervos al societății”, subliniază Bârliba Maria Cornelia (1987, p.57).

Aceste comportamente verbale și nonverbale se regăsesc cu fiecare „punct al sferei” asertivității susținând toate abilitățile componente. Astfel pot fi creionate o listă de avantaje ale însușirii asertivității. A fi asertiv înseamnă să fii:

- mai eficient în muncă și mai bun în relațiile cu ceilalți;
- mai relaxat și mai încrezător în forțele proprii;

- mai deschis comunicării și negocierii;
- mai atent cu nevoile și drepturile celorlalți;
- mai eficient în abordarea situațiilor dificile;
- mai bun în ce privește delegarea autorității și capabil de a spune „nu” atunci când este necesar;
- mai liber în exprimarea propriilor sentimente;
- mai conștient de drepturile, dar și de responsabilitățile personale;
- mai abil în a conversa, a convinge și a obține, în relație cu ceilalți, succesul și eficiența socială.

Atât managerii educaționali, cât și cadrul didactic trebuie să cunoască și să utilizeze aceste strategii ale comunicării asertive, având astfel posibilitatea de a oferi la randul său îndrumări în ceea ce privește abordarea situațiilor sociale. În consecință, managerii educaționali trebuie să își perfecțeze abilitatea de a dezvolta și de a implementa aceste strategii. De acest lucru depinde în mare parte asigurarea unui climat organizațional favorabil.

În organizațiile școlare, comunicarea și climatul corelează foarte strâns: o bună comunicare contribuie la menținerea unui climat favorabil și, reciproc, un climat corespunzător facilitează o comunicare eficientă.

Cele mai multe cercetări și discuții asupra climatului școlar se orientează asupra aspectului social al acestuia.

Dicționarul explică termenul de climat ca atmosferă care se statornicește într-o organizație și care le creează membrilor săi o stare de confort sau disconfort psihic.

Este lesne de observat că într-o organizație școlară comportamentul membrilor acesteia (personal didactic, auxiliar și administrativ, elevi) este determinat nu doar de sistemul de norme stabilite prin regulamentul școlar și prin regulamentul de ordine interioară, cât și de temperamentul fiecăruia, de nivelul lui de cultură, de mediul socioprofesional, de managementul practicat în organizația respectivă.

Un management autoritar, la nivelul școlii sau al clasei, induce un climat tensionat în care persoanele se „închid în ei înșiși, nu comunică deschis, se privesc cu suspiciune și nu se simt stimulați să participe la bunul mers al activității. Iar un management participativ stimulează comunicarea între cadrele didactice, între acestea și elevi, ca și între personalul didactic și cel ce conduce, face din fiecare membru al colectivității școlare un participant activ și responsabil la viața și activitatea acesteia (Jinga, p.102). Raportat la individ, climatul școlar poate da un sentiment de siguranță, de echilibru sau, dimpotrivă, unul de insecuritate și teamă. De aici rezultă și necesitatea de preocupare față de climatul organizațional/instituțional.

Deoarece organizațiile școlare sunt foarte eterogene în multe privințe: ca vârstă, nivel de instruire și de cultură, aspirații, convingeri și fel de a fi..., comunicarea devine mai dificilă.

Rolul comunicării într-o societate democratică are o deosebită importanță, comunicarea fiind o activitate fundamentală în viața organizațională și necesită tot atâta atenție și rigoare ca și celelalte funcții.

Statistica demonstrează că astăzi comunicarea constituie circa 90% din informațiile percepute de individ, însăși informația reprezentând 99% din succesul afacerii. Fără procesul comunicațional, o organizație ar deveni într-un fel o grupă de indivizi ce-și exercită obligațiunile în mod separat, fără nici o legătură unul cu altul.

În consecință, acțiunile organizaționale pot fi orientate mai mult spre coordonarea personală a indivizilor decât spre obținerea obiectivelor vitale. Și atunci multitudinea de obiective, complexitatea intereselor, incertitudinea situațiilor, reacțiile neașteptate ale oamenilor și ale mediului fac ca deciziile adoptate, acțiunile organizate să devină uneori derizorii.

Pedagogii își petrec cea mai mare parte a timpului fiind angajați într-una din etapele procesului de comunicare. Chiar și atunci când lucrează singuri, de exemplu, studiind sau pregătind rapoarte, ei se bazează pe încercările altora de a comunica cu ei sau se pregătesc să comunice cu alții.

Acuratețea în luarea deciziilor depinde, în particular, de eficacitatea comunicării. Dacă procesul de comunicare este deficitar, atunci toată activitatea poate fi afectată.

Experimentele, cercetările, observațiile demonstrează că majoritatea oamenilor sunt mult prea optimiști atunci când apreciază acuratețea procesului de comunicare în cadrul organizațiilor și în viață, în general. Chiar dacă sunt identificate erorile, poate fi prea târziu pentru a schimba situația, iar erorile inerente procesului, care generează alte erori, pot fi nerecunoscute. Comunicarea eficientă a informațiilor poate fi destul de dificilă, dar deseori trebuie comunicate atitudini și sentimente, ceea ce este cu mult mai complicat. Numărul și natura barierelor de comunicare sunt atât de dificile, încât este nevoie ca dezvoltarea calităților și capacității de comunicare să fie inclusă în planurile de învățământ.

Pentru un climat favorabil, pedagogul are nevoie de întreprinderea anumitelor acțiuni.

De exemplu, se pot organiza diferite excursii la muzeu pentru cunoașterea elevilor, respectiv pentru intercunoaștere, deoarece climatul fiecărei clase în parte “influențează climatul general al școlii, cartea ei de vizită” (Jinga, p.103).

Procesul de comunicare este adesea mult mai complex decât cred oamenii, cu toate acestea, dezvoltarea calităților în acest domeniu tinde să fie neglijată. Doar atunci când oamenii realizează subtilitățile comunicării eficiente ei devin conștienți de importanța comunicării și încep să-și dezvolte propriile aptitudini. Problemele sunt de așa natură încât chiar și o persoană cu performanțe bune în comunicare poate să le îmbunătățească dacă ia în considerare și își evaluează sistematic propria eficacitate în acest domeniu.

Problema climatului în organizațiile școlare, ca și rolul comunicării în menținerea unui climat sănătos rămâne deschisă cercetării ca și personalul didactic, auxiliar și administrativ, deoarece ea corelează foarte strâns cu performanțele de înalt nivel obținute în organizațiile școlare, dar totodată, când vorbim de climat, performanțe, nu putem evita problema stărilor conflictuale.

În școală, conflictele sunt prezente atât în interiorul diverselor categorii de resurse umane care constituie organizația școlară, cât și între grupuri, între școală și familie, între școală și comunitatea locală.

Problematika stărilor conflictuale în organizațiile școlare este, adesea, diversă, complexă și uneori complicată, ceea ce pledează pentru o atitudine atentă a managerilor la “pulsul” școlii, acordând o grijă permanentă climatului la nivelul organizației, ca și în interiorul fiecărei categorii de resurse umane și comunicării interpersonale și intergrupale.

În opinia mai multor autori, este mai bine să previi conflictele decât să cauți soluția pentru aplanarea lor. Ca și în medicină, unde activitatea preventivă este rezultatul cooperării dintre medic și pacient și se bazează pe cunoașterea unor reguli de viață clar stabilite, și în cazul conflictelor din organizațiile școlare sunt stabilite niște reguli de manager. Dar după cum se spune, regulile sunt pentru a fi încălcate, însă cea mai bună soluție de conflict, de evitare a lui sau prevenire este comunicarea asertivă, necesară managerului școlar, drept condiție psihopedagogică atât pentru soluționarea conflictelor, cât și pentru o comunicare eficientă și menținerea unui climat instituțional favorabil.

Bibliografie:

1. Abric Jean-Claude. Psihologia comunicri, teorii și metode. - Iași: Polirom, 2002.
2. Bârliba Maria-Cornelia. Pradigmele comunicării. - București: Ed. Științifică și Enciclopedică, 1987.
3. Crăciun Claudia. Tehnici de comunicare și negociere. - Chișinău, 1998.
4. Gângea Petru. Managementul strategic în cadrul educațional. - Chișinău: CEP USM, 2004.
5. Jinga Ioan Managementul învățământului. - București: Ed. ASE, 2003.
6. Mîndîcanu Virgil. Deprinderile comunicative ale învățământului. - Chișinău: Ed. Lumina, 1987.
7. Marcus S. Competența didactică. - București: All Educațional, 1999.
8. Rosenberg Marshall B. Comunicarea nonviolentă. Limbajul vieții. - Chișinău: Ed. Epigraf, 2005.
9. Dicționar explicativ. 1997, p.576.

Prezentat la 07.05.2007