

## CONDIȚIILE PSIHOPEDAGOGICE DE FORMARE A ABILITĂȚII DE COMUNICARE ASERTIVĂ LA PEDAGOGI

**Viorelia LUNGU**

*Catedra Științe ale Educației*

For the pedagogues the formation of abilities of the assertive communication „supposes the act of taking into consideration the individual particularities of each participant at the pedagogical process, the creation of some conditions for the promotion and development of the individual capacities”. All abilities of the assertive communications can be realized through the pedagogues motivation (extrinsic and intrinsic), its self-transformation is characterized by: self-cognition, self-respect, the support of the own point of view, the analysis of the management and communication style, which lead to the formation of an assertive attitude, but the elimination of the blockages in communication, leads to the elimination of the conflicts, misunderstandings which are the first step to the formation of the assertive communication abilities.

Asertivitatea este comportamentul care implică exprimarea propriilor idei și sentimente și susținerea propriilor drepturi, a face aceste lucruri într-un mod care permite celui alt să procedeze la fel. Comunicarea și comportamentul asertiv cere dezvoltarea anumitor deprinderi și abilități specifice, dar pentru a ajunge la dezvoltarea lor este necesar a îndeplini următoarele reguli dintre cele mai importante:

1. Împărtășiți-vă sentimentele în afirmații la persoana 1.
2. Nu vă minimizați pe voi și nu-i minimizați pe ceilalți.
3. Nu fiți vagi și ezitanți și nu vă camuflați mesajul cu cuvinte parazite.
4. Fiți concret în feedback și critică.
5. Folosiți un limbaj neutru, neexploziv.
6. Fiți cooperanți, deschiși și receptivi la ceilalți, ei ar putea să știe ceva și voi să nu știți.
7. Confrunțați situațiile neplăcute pe loc sau cel puțin imediat.
8. Asigurați-vă că mesajele nonverbale transmit același lucru ca și mesajele verbale.

Formarea abilităților de comunicare asertivă la pedagogi „presupune luarea în considerare a particularităților individuale ale fiecărui participant la procesul pedagogic, crearea unor condiții pentru promovarea și dezvoltarea capacităților individuale” [3, p.25]. Toate acestea pot fi realizate prin motivarea pedagogilor spre autoschimbare prin autocunoaștere, stima de sine, susținerea propriului punct de vedere, analiza stilului de conducere și comunicare care duc la formarea atitudinii asertive, iar prin eliminarea blocajelor de comunicare, se ajunge la eliminarea conflictelor și neînțelegerilor care sunt un prim-pas spre formarea abilității de comunicare asertivă.

În ultimele patru decenii, au fost acceptate diferite teorii ale motivării de către oamenii de afaceri. Managerii de vârf, în special din marile organizații, au inițiat și au elaborat o serie de programe de instruire a liderilor și salariaților, în care au clarificat și au evidențiat ce îl determină pe un individ al unei organizații să lucreze, dar mai ales să se dedice scopurilor organizației.

Teoriile motivaționale au devenit o parte importantă, chiar centrală, a programelor de învățământ în facultățile americane de afaceri, deoarece prin motivații se ajunge la valorile indivizilor, la obiectivele și ideologia lor.

**Motivația este o condiție** esențială în formarea asertivității. După Svetlana Cojocaru, motivația intrinsecă rezultă din angajarea și interesul persoanei pentru îmbogățirea cunoștințelor, pe când motivația extrinsecă e rezultatul recompenselor și penalizării exterioare [2, p.76]. Conform acestei teorii, rezultatele includ retribuții, recunoaștere, promovări, relații sociale și recompense intrinseci. Pentru a obține aceste recompense, individul “realizează” niște intrări cum ar fi: timp, experiență, efort, educație și loialitate.

În teoria așteptării se susține că motivația depinde de 2 momente: cât de mult dorim noi ceva și cum credem că această dorință se va realiza.

Teoria așteptării are ca suport de bază 4 elemente:

- 1) comportamentul omului este determinat de o combinație de factori de mediu și individuali;
- 2) această teorie presupune că oamenii iau decizii referitoare la persoana lor proprie în organizație;
- 3) oamenii au tipuri diferite de necesități, dorințe și scopuri;
- 4) oamenii aleg acele comportamente bazate pe percepțiile lor în măsura în care aceste comportamente vor duce la rezultatele dorite [9, p.158].

Porter Lawler demonstrează că performanța înaltă poate conduce la satisfacții mari. Rezultă că performanța poate conduce la 2 tipuri de recompense pentru individ: extrinseci (retribuție, promovări) și intrinseci (automulțumirea, respectul celor din jur).

Dar conform teoriei echității, care presupune că oamenii sunt motivați să caute echitatea socială în recompensele pe care le obțin pentru performanță, rezultatele includ retribuții, recunoașterea, promovările, relațiile sociale și recompensele intrinseci.

Atât pedagogii, cât și fiecare individ simte necesitatea de a se realiza în profesie, de a fi recunoscut de grup, munca însăși, responsabilitatea, avansarea și „creșterea”.

Dar pentru a atinge aceste necesități, pedagogul trebuie să posede o cultură psihologică înaltă ce include câteva elemente cognitive: cunoașterea de sine, cunoașterea oamenilor din jur, abilitatea de a comunica asertiv și de a-și dirija comportamentul pentru a crea și a menține un climat psihologic favorabil în colectiv atât de necesar unei conduceri eficiente.

Eficiența activității pedagogice începe de la iscusița de a-și conștientiza propriile tendințe și de a aprecia adecvat resursele umane.

Într-un studiu se constată că managerii cei mai eficace, în contextul autoconducerii, sunt cei care au încurajat grupurile să observe, să evalueze și să-și consolideze propriul comportament direcționat spre sarcini [1, p.170], dar pentru aceasta managerii trebuie să fie ei singuri antrenați. Același lucru îl putem afirma și despre pedagogi.

Orice om va putea fi în bună măsură în relație cu ceilalți, dacă va dovedi capacitate profesională și morală, precum și talentul de a transmite cuiva, de a implanta în mintea și sufletul acestuia reprezentări, idei, principii, judecăți de valoare, sentimente pozitive care să-i motiveze și să-i călăuzească gândurile, faptele și trăirile interioare.

*Imaginea personală este o altă condiție* de formare a abilității de comunicare asertivă. Ea are o putere atât de mare, încât impactul ei este copleșitor asupra destinului ființei umane, putând influența atât reușita, cât și eșecul. Imaginea personală este reală, chiar dacă nu o putem atinge, simți sau vedea. Eșecul și succesul sunt la fel de reale. Imaginea personală este propria noastră părere despre ce fel de persoană suntem. Este rezultatul experiențelor trecute, reușitelor sau eșecurilor... și poartă amprenta modului cu care au fost tratați de ceilalți.

Această imagine odată formată, noi o considerăm corectă. Dar din cele relatate mai sus, reiese că ea poate fi falsă – și de multe ori este falsă – însă important este faptul că noi ne comportăm ca și cum ar fi adevărată. Teoretic ea este adevărată. Viața se desfășoară ca și cum imaginea ar fi adevărată. Dar oare este? Imaginea personală se poate schimba, fiind nevoie de o altă perspectivă. Cunoașterea de sine te poate ajuta să înțelegi că totul depinde de felul în care gândești. Dacă tu te crezi frumos, oamenii din jurul tău te vor vedea frumos, dacă te crezi deștept, asta vei răspândi. Trebuie să descoperim secretul conviețuirii cu propria persoană, să nu ne temem de nimic. O imagine de sine sănătoasă este cheia conviețuirii cu sine. Dacă ne percepem realist și ne acordăm respectul meritat, acumulând succesele și sentimentele, păstrându-ne încrederea în sine în ciuda eșecurilor și iertându-ne propriile greșeli, ajungem să trăim într-adevăr în armonie cu propria persoană.

Cunoașterea de sine are două laturi. Atunci când te consideri ideal, dorești ca persoanele din anturajul tău să fie la fel, însă fiecare om este deosebit în felul său. Dar dacă te consideri un respingător, iar funcția de bază ce o ai o crezi întâmplătoare, atunci și pe cei din jurul tău îi respingi, ca ei la rândul lor să te respingă.

Nivelul stimei de sine afectează puternic performanțele în toate activitățile, o stimă scăzută sporește riscul insucceselor, determinând astfel o viziune și mai sumbră asupra propriei persoane. Dacă stima de sine este puternică, atunci și pe ceilalți îi stimăm și îi respectăm atât ca persoană, cât și ca idee. Oamenii care au o autostimă scăzută sunt mai susceptibili la influențele externe și sociale decât cei care au o autostimă înaltă. C. Ețco consideră că „în general, nu există o relație consistentă între stimă și performanță. Totuși, angajații cu stimă redusă față de sine tind să reacționeze mai puțin adevărat la feedbackul negativ – acesta le scade performanța ulterioară. Oamenii cu o autostimă redusă nu reacționează adecvat la situații ambigue și stresante” [1, p.63]. Ca un fir de legătură între cunoașterea de sine, încrederea în sine și stima de sine, pentru formarea abilității de comunicare asertivă la pedagogi, servește și punerea accentului pe o *altă condiție care ar fi stilul de comunicare, stilul de conducere*.

În viziunea mai multor specialiști, noua paradigmă în conducere presupune decizia de la conducerea clasică și promovarea unui nou stil sau o nouă paradigmă în conducere considerată cheia succesului în acțiunile asupra factorilor interni ai organizației.

Conducătorii competenți își cunosc colectivul destul de bine și pot oricând să răspundă nevoilor subalternilor în diverse situații. Ei știu, de asemenea, cum să-și trateze angajații, când este vorba de un grup întreg și

cum să trateze fiecare angajat în parte. Un manager sau conducător, care își cunoaște bine angajații și este familiarizat cu modelul de conducere adaptată situației, poate impune schimbări de comportament subalternilor, făcându-i să se simtă mai bine și mai siguri la locul de muncă, astfel instituția de învățământ, în ansamblu, va avea numai de câștigat, dar aceste comportamente presupun abilități de comunicare asertivă.

Cercetările au demonstrat că în condițiile conducerii democratice și ale participării libere a membrilor grupului la discutarea problemelor de grup relațiile reciproce au un caracter mult mai prietenos decât în cazul unei simple „atmosfera sociale”. Conducerea democratică a contribuit la sporirea motivației privind lucrul membrilor din grup, comparativ cu alte stiluri de conducere, iar deciziile abordate s-au dovedit a fi creatoare pentru îndeplinirea activităților lor.

Stilul de conducere presupune un stil de comunicare. În condițiile stilului autoritar se promovează o comunicare autoritară, iar atmosfera tensionată din grupurile autoritare conduc ușor la acte de violență verbală între membrii grupului. Stilul laissez-faire al pedagogului se caracterizează printr-o participare slabă în comunicare, lipsă de decizie ce dezvoltă plictiseala, neatenția, descurajarea și neimplicarea elevilor, studenților în viața socială, iar comunicarea asertivă se caracterizează prin faptul că în comunicare nu se încalcă nici drepturile personale, nici ale celorlalți, subiectul exprimându-și necesitățile, dorințele, sentimentele și preferințele într-un mod deschis și onest, într-o manieră socialmente adecvată. Comunicarea asertivă demonstrează respectul față de sine și față de ceilalți, promovează autodezvăluirea, autocontrolul și aprecierea pozitivă a valorii de sine. Asertivitatea este cea mai eficientă modalitate de soluționare a problemelor interpersonale. Comunicarea directă, deschisă și onestă permite recepționarea mesajelor fără distorsiuni, ceea ce menține relațiile cu ceilalți. Într-o comunicare asertivă tensiunea, critica, conflictul etc. sunt constructive.

Asertivitatea poate fi influențată și de blocaje ale comunicării. Blocajele reprezintă perturbațiile ce pot interveni în procesul comunicării de aceea *înlăturarea blocajelor în comunicare ar fi o altă condiție de formare a comunicării asertive*. Fiecare om este unicat de personalitate, pregătire, experiență, aspirații, elemente care împreună sau separat, influențează înțelegerea mesajelor. Un cuvânt, un gest, o expresie pot avea sensuri diferite pentru diferite persoane. De aceea înțelegerea corectă reprezintă pentru manager o problemă esențială, căci munca lui se bazează pe comunicare cu persoane de care nu-l leagă neapărat prietenia, simpatia, rudenia.

Asertivitatea poate fi influențată și de blocaje ale comunicării și empatiei. Din studiile la această temă (Stantan N., 1995; Acloud F.A., 1998) se pot identifica o serie de factori care blochează manifestarea comportamentului eficient.

**Diferențe de percepție.** Oamenii care nu sunt foarte eficienți în anumite situații sociale fac adesea erori în perceperea celorlalți. Astfel, persoanele de diferite vârste, naționalități, culturi, educație, ocupație, sex, temperament etc. vor avea alte percepții și vor recepta situațiile în mod diferit. Diferențele de percepție sunt deseori numai rădăcina multor alte blocaje ale asertivității.

**Interpretarea.** E utilă perceperea corectă a comportamentului altora și în același timp este necesară și o interpretare corectă a acestuia. Acuratețea percepției și interpretării este dependentă de cunoașterea limbajului, valorilor, rolurilor și regulilor folosite de ceilalți în situații particulare. Interacțiunea socială presupune permanent luarea deciziilor, decizii care sunt influențate de rezultatele activității trecute.

În procesul de comunicare, bariera reprezintă orice lucru care reduce fidelitatea sau eficiența transferului de mesaj.

În funcție de caracteristicile pe care le au, barierele pot fi clasificate în bariere de limbaj, bariere de mediu, bariere datorate poziției emițătorului și receptorului, bariere de concepție.

Cele mai multe dintre studiile efectuate de specialiștii în domeniul comunicării menționează că în procesul de comunicare din 100% din cele spuse de emițător receptorul reține doar 20% (Țurcan 2004, p.173).

Dar în comunicare mai pot interveni anumite bariere, obstacole, blocaje.

**Dificultăți de exprimare.** Dificultatea de a găsi cuvintele potrivite pentru a exprima ideile este o barieră în comunicare și afirmarea de sine.

**Inabilitatea de preluare a rolului celorlalți** constituie un factor ce influențează negativ atât procesul de comunicare, cât și cel de empatizare prin perceperea inadecvată a punctului de vedere al celorlalți și a reacțiilor lor.

Cei care nu dispun de aceste abilități de afirmare prin utilizarea unui stil empatic sunt mai puțin eficienți în realizarea sarcinilor lor.

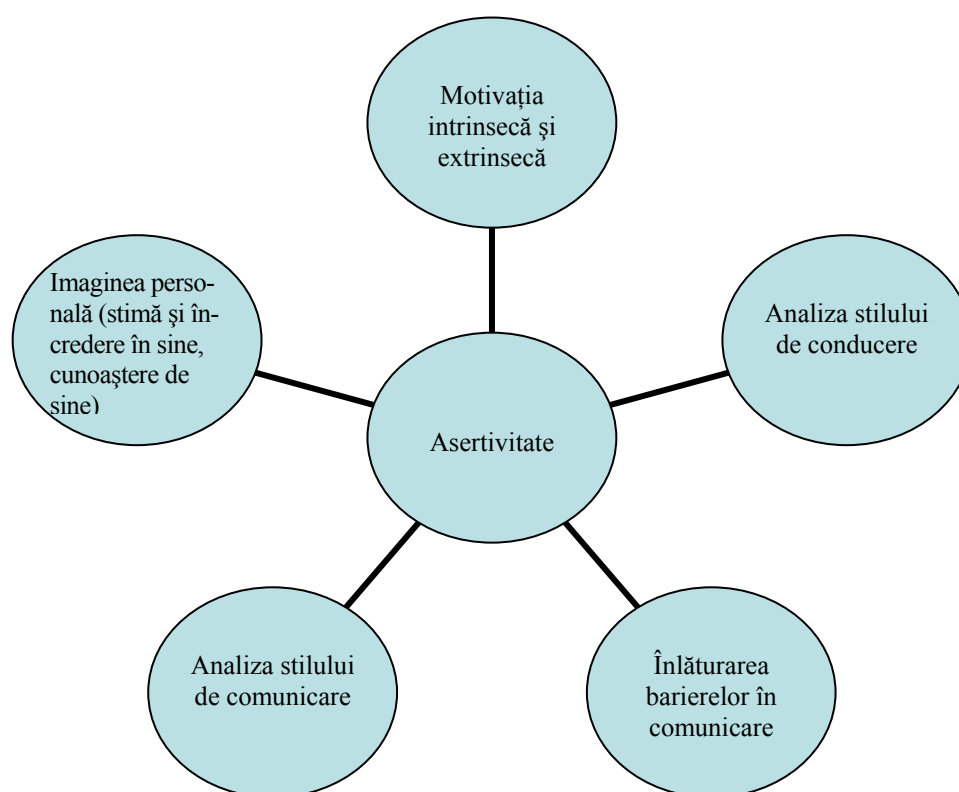
Componentele nonaservite care blochează comunicarea sunt pasivitatea și agresivitatea. Pasivitatea este un comportament ce poate fi descris ca răspunsul unei persoane care încearcă să evite confruntările, conflictele, își dorește ca toată lumea să fie mulțumită, fără a ține cont de drepturile sau dorințele sale personale;

manifestare a unei persoane care nu face cereri, nu solicită ceva anume, nu se implică în câștigarea unor drepturi personale sau în apărarea unor opinii. Aceste persoane se simt rănite, frustrate, iritate, fără însă a încerca să-și exprime nemulțumirile față de ceilalți.

Agresivitatea este o reacție comportamentală prin care îl blamezi și îl acuzi pe celălalt, nu respecti regulile impuse de autorități (părinți, șefi, poliție, profesori), ești insensibil la sentimentele celorlalți, nu-ți respecti colegii, consideri că tu ai întotdeauna dreptate, rezolvi problemele prin violență, consideri că cei din jurul tău sunt adesea nedrepti cu tine, ești sarcastic și utilizezi adesea critica în comunicare, consideri că drepturile tale sunt mai importante decât ale altora, ești ostil și furios (Adriana Baban, 2002, p.24-25).

Ameliorarea acestor componente deficitare și adoptarea unei maniere adecvate în vederea menținerii unei relații optime cu ceilalți se realizează prin achiziția asertivității.

În urma cercetării teoretice a condițiilor de formare a abilității de comunicare asertivă, ne-am propus să schematizăm aceste condiții într-o diagramă.



**Diagrama condițiilor psihopedagogice de formare a asertivității**

Diagrama prezintă condițiile majore de formare a comunicării asertive. Începând de la motivația spre formarea abilității de comunicare asertivă, trecem la imaginea personală care presupune: cunoașterea de sine ce ține de stima de sine, continuând cu înlăturarea barierelor în comunicare și nu în ultimul rând analiza stilului de conducere și de comunicare.

Dacă abilitatea de comunicare asertivă lipsește la pedagogi, putem afirma că nu numai elevii, studenții, ci întreaga societate ar varia de la agresivitate la pasivitate, deoarece dacă se crede că munca de pedagog nu presupune nimic (să considerăm că este greșit), nu spunem nimic, de aceea abilitatea de comunicare asertivă este o necesitate de care nu ne putem lipsi.

Fiecare persoană posedă un anumit stil comportamental. Persoana ce se comportă pasiv nu poate să-și anunțe concret dorințele și necesitățile sale. În aceeași măsură, ea este lipsită de apărare în fața cerințelor survenite din partea curenților celorlalți membri ai societății. Deosebirea esențială a unei persoane neîncredute în sine constă în faptul că în activitatea socială aceste persoane tind maxim posibil să evite manifestările personale. Orice formă de prezentare a propriilor idei, păreri, realizări, dorințe și necesități pentru ei este foarte

neplăcută (fiind urmată de sentimentul de rușine, vină, frică etc.) sau imposibilă, deoarece nu au formate abilitățile necesare sau nu are sens conform sistemului propriu de valori și interese.

Însușirea unor metode și tehnici de comunicare asertivă cât mai eficace se poate învăța nu doar în copilărie și adolescență, ci și după aceea, căci omul toată viața învață.

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

De aici rezultă că scopul comunicării în instituțiile de învățământ nu se rezumă numai la reușita școlară, ci urmărește reușita umană în toate condițiile și în toate momentele vieții, iar comportamentul asertiv al pedagogului este principalul determinant al aceluia gen de structuri culturale care promovează excelența în școli.

#### **Bibliografie și referințe:**

1. Ețco Constantin, Cărăuș Margareta, Davidescu-Creangă Elena. Psihologia managerială. - Chișinău: Bans Officer, 2006, p.63, 170.
2. Cojocaru Svetlana. Managementul resurselor umane. - Chișinău, 1998, p.76.
3. Cojocaru Vasile. Schimbarea în educație și schimbarea managerială. - Chișinău: Lumina, 2004, p.25.
4. Mândăcanu Virgil. Etica pedagogului. - Chișinău, 1998.
5. Marcus S., Mândăcanu Virgil. Competența didactică. - București: All Educațional, 1999.
6. Rosenberg Marshall B. Comunicarea nonviolentă. Limbajul vieții. - Chișinău: Epigraf, 2005.
7. Sean Marriott, Paula Jacobs. Profesionistul independent perfect. - București: Național, 1998.
8. Știința rezolvării conflictelor / trad. Anax Sboica. - București: Știința și Tehnica, 1996.
9. Țuțurea Moise, Mărginean Sorin, Florea Liviu. Bazele managementului. - Sibiu: Editura Universității „Lucian Blaga”, 1999, p.158.

*Prezentat la 12.11.2007*