

interesant, deoarece, copiii, prin intermediul acestor strategii comunică, colaborează, cooperează și, drept rezultat, are loc un schimb de opinii, de competențe, lucru, ce dezvoltă holistic personalitatea copilului în vederea integrării acestuia într-o societate, care se află în permanentă schimbare.

Astfel, pentru a crește o generație creativă, capabilă să manifeste flexibilitate în oricare din situațiile parvenite, este nevoie de pedagogi creativi, plini de fantezie, bine informați, și, care să fie mereu în căutarea și descoperirea a noi forme de lucru, metode, tehnici, noi căi de abordare a procesului de formare a reprezentărilor despre formele geometrice, la vârsta preșcolară și școlară mică, pentru a depăși rutina și șablonul deja existent.

Bibliografie

1. Breben, S. ș.a., Metode interactive de grup, ARVES, București, 2002.
2. Oprea, C.L., Strategii didactice interactive, E.D.P., București, 2006.

CONDUITA DEONTOLOGICĂ ASERTIVĂ A CADRULUI DIDACTIC PRIN ASCULTAREA ACTIVĂ

BÎRSAN Elena, lector

Summary

Teaching profession involve a series responsibilities, roles, desiderata, qualities, competent which makes it to distinguish many other professions whose „object” labour is man.

Professional activity, teachers are in situation to communicate and listen. In many cases making it much easier to communicate and complicated listen; listen and do not hear.

Active listening as a subcomponent efficient commu environment. For these reasons we exposed in this research the importance of active listening and ways for its development

Omul învață trei ani să vorbească și o viață întregă să asculte.
(André Malraux)

De multe ori în viață întâlnim situații în care nu reușim să comunicăm cu ceilalți, în care nu înțelegem ce vor să ne spună, în care se crează conflicte datorită faptului că nu știm să ascultăm, dar ne grăbim să răspundem. Simțim noi înșine, de multe ori, că nu suntem ascultați, iar asta produce multe frustrări.

Termenul de **ascultare activă** a fost utilizat pentru prima dată de psihologul american, Carl Rogers, care spunea în una din lucrările sale: „Când am fost ascultat și înțeles, am devenit capabil să privesc cu alți ochi lumea mea interioară și să pot merge mai departe. Este surprinzător să constăți că sentimente care erau de-a dreptul înspăimântătoare devin suportabile de îndată ce ne ascultă cineva. Este stupefiant să vezi că probleme care păreau imposibil de rezolvat își găsesc soluția atunci când cineva ne înțelege” [6].

Ascultarea este caracteristica fundamentală a comunicării, care vizează exprimarea celui alt și presupune renunțarea la „plăcerea de a spune”. Ascultarea activă este o atitudine de înțelegere care denotă o puternică dorință de a facilita spusesele interlocutorului, fiind un instrument excepțional pentru a înțelege dincolo de cuvinte, pentru a face cunoscut modul nostru de a înțelege experiențele, comportamentele, emoțiile, sentimentele celui alt și pentru a-l însoți în căutarea unor soluții. Este ascultarea centrată pe trăirile celui alt, ascultarea empatică, non-directivă, unde domnește respectul de sine și respectul pentru celălalt. Este un ansamblu de atitudini și de tehnici, dar mai presus de acestea, este un mod de A FI. Acestea toate fiind dezvoltate prin intermediul comunicării asertive [5].

A asculta este o artă, pe care puțini o stăpânesc dintr-un motiv sau altul. Sunt mulți oameni care confundă a asculta cu a auzi. Referitor la a auzi semnificația este doar a percepe un sunet. Auzitul

este un proces pasiv care are loc atunci când undele sonore determină vibrația oaselor din urechea internă, care transmit semnale la creier, pe când *a asculta* este un proces activ prin care acordăm atenție unui sunet, îi atribuim semnificații și reacționăm la el [1, p. 244]. Iată deci că există o distincție clară între „a asculta” și „a auzi”, în sensul că „a asculta” presupune a auzi și a înțelege simultan. A. Nuță, în lucrarea „*Abilități de comunicare*”, evidențiază care sunt nivelurile ascultării. Pe prim plan este situat – *a auzi*, urmat de *a înțelege conținutul*; *a reține conținutul*; *a analiza și a evalua conținutul* [2, p. 34].

Ascultarea poate fi considerată un proces natural, instinctiv, asemănător multora pe care le are omul. Totuși, ascultarea este o aptitudine învățată, nu o capacitate înnăscută, precum auzul. Așa cum suntem învățați să vorbim, trebuie să fim învățați să ascultăm - și să ascultăm eficient. Un rol important în acest sens îl dețin profesorii, care au menirea de a învăța elevii să-și dobândească *capacitatea de ascultare* și de a fi ei înșiși buni ascultători.

Pornind de la această distincție, putem deduce mai multe forme ale ascultării: *ascultarea pasivă* – receptarea mesajelor asociată cu absenta răspunsurilor și a întrebărilor din partea interlocutorului și *ascultarea activă* – mod de a reacționa prin care partenerul este stimulat să continue să vorbească și care va permite totodată să aveți certitudinea că înțelegeți ceea ce vi se comunică. Pe lângă cele menționate anterior, deosebim și alte tipuri de ascultare și anume: *ascultarea critică*, *ascultarea empatică*, *ascultarea informațională*, *ascultarea inspirațională*, *ascultarea apreciativă ș.a.* În cele ce urmează voi analiza succinct pe fiecare în parte.

Ascultarea critică - scopul d-stră este să evaluați sau să analizați ceea ce auziți, vă implicați în ascultarea critică; *ascultarea empatică* – are loc atunci când încercați să vă identificați cu vorbitorul, înțelegând sau trăind ceea ce gândește sau simte acesta. *Ascultarea empatică eficientă* necesită două aptitudini: a) *adoptarea*

perspectivă, constă în capacitatea de a înțelege o situație din perspectiva altei persoane; b) *preocuparea empatică*, este capacitatea de a identifica sentimentele altei persoane și apoi de a trăi d-vstră înșivă acele sentimente.

Un alt tip de ascultare este *ascultarea informațională*, fiind una foarte comună, dar și extrem de utilă, mai ales, în activitatea educațională. Ascultarea informațională este una din cele mai importante modalități de învățare, constituind tipul cel mai pasiv de învățare. În cadrul acestui tip de ascultare, pur și simplu, asimilăm informații. Deși putem asculta eficient, luând chiar și notițe, ascultăm, în primul rând, pentru a afla ceva nou, mai degrabă decât pentru a analiza sau pentru a consolida informațiile oferite de vorbitor. Tipul de *ascultare inspirațională* este atunci când ascultăm pentru a ne inspira, întâlnit des când ascultăm o predică sau un discurs motivațional. Alteori, efectuăm *ascultarea apreciativă*, adică ascultăm din plăcere. Ne implicăm în ascultarea apreciativă când cineva spune o relatare hazlie sau cântă unul din cântecele noastre preferate.

În privința interacțiunii interpersonale, *ascultarea informațională, critică și empatică* sunt adesea tipurile cele mai frecvente și mai importante [1, p. 252].

De multe ori ne confruntăm cu diverse obstacole în calea ascultării celorlalți și, implicit, a unei comunicări eficiente, toate acestea țin de atitudinea pe care uneori o adoptăm. Burns a identificat 10 astfel de atitudini:

1. *Convingerea că dreptatea este de partea noastră*. Subiectul își închipuie că numai el are dreptate și că cealaltă persoană se înșeală. El este preocupat să dovedească justetea propriului punct de vedere în loc să-și exprime propriile sentimente de ostilitate în mod deschis și să încerce să înțeleagă ce simte sau gândește interlocutorul său.

2. *Blamarea*. Individul este convins că problema a fost generată de greșeala celorlalte persoane. Aceasta îl face să se simtă total nevinovat și îi conferă dreptul de a-l blama pe celălalt.

3. *Nevoia de victimizare*. Individul își „plânge de milă” și consideră că ceilalți îl tratează în mod nedrept din cauza egoismului și lipsei lor de sensibilitate. Încăpățânarea de a nu întreprinde nimic pentru a ameliora situația lasă celorlalți impresia că subiectul în cauză se complăce în postura de martir.

4. *Scoaterea din cauză*. Persoana nu-și poate imagina că a contribuit în vreun fel la crearea problemei survenite, pentru că nu sesizează impactul comportamentului său asupra celorlalți. De pilda, un șef se poate plânge de faptul că unul dintre subordonați este dogmatic, încăpățânat și nu ascultă ceea ce-i spune, fără să-și dea seama că el însuși îl contrazice ori de câte ori acesta încearcă să emită vreo părere.

5. *Defensivitatea*. Subiectului îi este atât de teamă de critică încât nu suportă să audă nimic negativ sau dezagreabil. În loc să asculte și să identifice ceea ce este adevărat în spusele celui alt, el invocă argumente pentru a se apăra.

6. *Hipersensibilitatea la constrângere*: Persoana se teme să cedeze sau să fie condusă. Întrucât ceilalți oameni îi par excesiv de dominatori, consideră că trebuie să reziste cu orice preț tendințelor acestora de a o influența în vreun fel.

7. *Solicitări exagerate față de ceilalți*. Persoana se crede îndreptățită să beneficieze de un tratament special din partea celorlalți și se simte frustrată atunci când nu este tratată așa cum s-a așteptat. În loc să încerce să înțeleagă ce-l determină pe cei din jur să procedeze astfel, subiectul consideră că aceștia nu sunt rezonabili și că nu au dreptul să se poarte ca atare.

8. *Egoismul*. Subiectul dorește un anumit lucru, într-un moment anume, și face crize de nervi dacă nu-l obține. El nu este interesat de ceea ce cred sau simt alții.

9. *Neîncrederea*. Individul se înconjoară de un zid, de teamă că, dacă va asculta și va căuta să înțeleagă ce simt și gândesc ceilalți, aceștia vor profita de el.

10. *Nevoia compulsivă de a oferi ajutor*. Subiectul simte nevoia să-i ajute pe ceilalți, deși aceștia nu doresc decât să fie ascultați. Atunci când prietenii sau membrii familiei se plâng că se simt rău, subiectul le dă tot soiul de indicații în legătură cu ce trebuie să facă.

Atitudinile-obstacol pe care le adoptăm îl blochează pe celălalt să se exprime liber: interpretări, evaluări, judecăți de valoare, ajutor sau sfaturi acordate fără a fi cerute, întrebări prea insistente etc. Ascultarea activă este înainte de toate o atitudine care se manifesta prin comportamente facilitatoare. Tehnicile de ascultare activă urmăresc crearea unui climat propice pentru exprimare și pun în aplicare anumite procedee: întrebări deschise, întrebări de dirijare, reformulare etc., toate acestea susținute de elemente ale comunicării non-verbale [3].

Pe lângă atitudinile – obstacol, întâlnim și alte obstacole în cadrul ascultării active. De foarte multe ori, când ascultăm suntem deranjați de unele zgomote. *Zgomotul* desemnează orice vă distrage atenția de la a asculta ceea ce doriți să ascultați. Putem include faptul că ești flămând, că sala este prea rece sau foarte caldă etc. Când vă confrunțați cu astfel de distrageri, încercați să vă concentrați atenția asupra partenerului de conversație și ascultați cu atenție ce spune. Ca să reușiți acest lucru, trebuie să conștientizați zgomotele din mediu și să identificați factorii care vă distrag atenția de la conversație. Eliminarea sau ignorarea respectivelor surse de zgomot – vă va ajuta să vă concentrați asupra partenerului de discuție.

Un alt obstacol în calea ascultării active este *pseudoascultarea și atenția selectivă*. *Pseudoascultarea* (ascultarea falsă) este *tipul de ascultare în care folosim comportamente de tip feedback pentru a crea falsa impresie că ascultăm*. (Elevii deseori se pot confrunța cu

acest fapt, fizic sunt în clasă, dar gândul este foarte departe). *Atenția selectivă* este atunci *când ascultăm doar ceea ce dorim să auzim*. Când adoptăm un comportament de ascultare selectivă, ascultăm doar unele părți din mesajul unei persoane, iar restul mesajului îl tratăm cu pseudoatenție.

Pseudoascultarea și atenția selectivă survin din varii motive: plictiseală, nu înțelegeți ce se vorbește dar nu doriți să fiți nepoliticos sau vă este jenă să recunoașteți ș.a. Indiferent de motiv, pseudoascultarea și atenția selectivă nu sunt doar piedici în calea ascultării eficiente, ci pot constitui și o sursă de frustrare pentru vorbitorul pe care vă prefaceți că-l ascultați.

Un alt obstacol întâlnit este *supraîncărcarea informațională* - ce presupune *starea de a fi depășit de cantitatea de informații receptate*. *Reveria* este un alt obstacol în calea ascultării active, care presupune *visarea cu ochii deschiși, în timpul în care nu ascultăm cu adevărat*. Reveria diferă de pseudoascultare sau de a ne prefăce, pur și simplu, că ascultăm. Când alunecăm în reverie, de fapt *chiar* ascultăm ceea ce spune vorbitorul – doar că îi permitem minții să hălăduiască nestingherită, concomitent.

Principalele funcții ale ascultării dintr-o interacțiune socială, după O. Hargie și D. Dickson (2005) sunt:

1. *concentrarea atenției asupra mesajului;*
2. *dobândirea înțelegerii depline și corecte a informației transmise;*
3. *evaluarea critică a mesajului;*
4. *monitorizarea mesajelor nonverbale care acompaniază mesajele verbale;*
5. *exprimarea interesului și implicării (engl.attending);*
6. *încurajarea exprimării deschise și sincere;*
7. *dezvoltarea unei abordări în care nu sinele este în centrul atenției;*
8. *atingerea unei înțelegeri comune și acceptarea obiectivelor și priorităților celorlalți oameni, dar, totodată și pe cele proprii.*

Aceși autori, (O. Hargie și D. Dickson 2005) au expus **mai multe forme de ascultare**, și anume:

1. **distinctivă**: forma principală de ascultare, a cărei scop este scanarea și monitorizarea stimulilor auditivi și/sau vizuali pentru a observa feedbackul primit (ex., privirea expresiei faciale pentru observarea impactului provocat de mesajul transmis);

2. **de înțelegere**: apare când oamenii ascultă mesaje informative sau instructive cu scopul de a dobândi mai multă cunoaștere (ex., cursuri de specialitate, documentare și alte emisiuni radio sau TV). Aici este importantă ascultarea elementelor centrale, a ideilor principale și temelor fundamentale, pentru a înțelege mesajul în totalitate;

3. **evaluativă**: are loc atunci când vorbitorul sau vorbitoarea încearcă să convingă, prin influențarea atitudinii, opiniilor sau acțiunilor. Receptorii ascultă și evaluează pentru a face hotărârile potrivite (ex. într-o negociere). Se ascultă dovezile disponibile și argumentele de suport care sunt evaluate și conduc spre o decizie. Această formă de ascultare mai este numită *de interpretare* sau *de critic*;

4. **apreciativă**: apare când un individ semnalează anumite mesaje cu scopul de a dobândi plăcere, odată cu recepția stimulilor (ex. Ascultarea muzicii);

5. **empatică**: este specifică atunci când oamenii ascultă pe cineva care are nevoie să vorbească și să fie înțeles sau înțeleasă ;

6. **dialogică**: aici, ascultarea are beneficii atât pentru emițător, cât și pentru receptor, dacă indivizii fac schimb de informații și ating o poziție mutuală. Mai este numită și *ascultare rațională* [4].

Ascultarea activă este o competență comunicațională care are la bază abilități de a securiza afectiv vorbitorul, de a clarifica conținutul comunicării și de a depăși blocajele care apar din cauza unor atitudini ostile ale interlocutorului. Ascultarea/receptarea activă oferă suportul unei bune comunicări între profesor și elev, contribuind la încurajarea elevului în direcția comunicării. Baza

ascultării active o constituie comportamentul de așteptare, manifestat prin:

- adoptarea unui limbaj corporal adecvat: *Fii expresivi, înclinați-vă spre elev. Folosiți gesturi încurajatoare!*;
- stabilirea unui contact vizual direct : *Îndreptați-vă privirea către elev/grup de elevi !*;
- adecvarea calităților vocale : *Folosiți un ton, ritm potrivit!*;
- constanta verbală: *Păstrați discuția pe aspectul supus dezbaterii!*;
- evitarea evaluărilor;
- evitarea etichetărilor .

O. Hargie și D. Dickson (2005) sugerează că pentru o ascultare activă eficientă, **profesorii trebuie să:** *aibă încredere în capacitatea elevilor de a-și rezolva singuri problemele; să fie pregătit să accepte și alte păreri decât ale sale; să vrea realmente să îi ajute pe elevii cu probleme și să-și facă timp pentru asta; să-și păstreze identitatea, să nu se implice foarte mult în problemele elevilor, să nu fie afectat, astfel pot fi mereu obiectivi; să păstreze confidențialitatea celor împărtășite de elevi.*

Ascultarea activă este o metodă specifică și eficientă de a-i face pe elevi să (și) comunice, să-și exteriorizeze problemele unui profesor-sfătuitor, să caute soluții la acestea.

Bibliografie

1. Floyd, K., Comunicarea interpersonală, Polirom, Iași, 2013.
2. Nuță, A., Abilități de comunicare, Editura S.P.E.R., București, 2004.
3. <http://documents.tips/documents/rolul-ascultarii-active-in-depasirea-obstacolelor-ce-blocheaza-comunicarea.html>
4. <http://ru.scribd.com/doc/116541973/EMOT-Vol-1-Psihologie-nonverbal%C4%83#scribd>
5. http://www.scoalarosu.ro/RO-FILES/Info_pub/revista_pdf/13/Ascultarea%20activa.pdf
6. <https://fiituinsutimaa.wordpress.com/page/114/>