

COMUNICAREA ASERTIVĂ ÎN MEDIUL ȘCOLAR

Maria Popescu, dr., lector UPS „Ion Creangă”

Irina Sîrbu, masterandă UPS „Ion Creangă”

Summary

Assertiveness involves the ability to communicate effectively, in an open and honest way. It plays an important role in school life, being a binder both between teacher and pupils, as well as among pupils, helping them to know each other. Assertive behavior contributes to the development of productive conflict resolution strategies in the school environment.

Școala este mai mult decât un simplu loc de acumulare a cunoștințelor, este o micro-societate ai cărei membri interacționează permanent și se influențează reciproc. Natura acestor interacțiuni și influențe reprezintă un factor foarte important în raport cu percepțiile și atitudinea față de școală a elevilor, respectiv cu implicarea lor la îndeplinirea sarcinilor și a misiunii procesului educațional. Acest factor, la fel, implică o interacțiune dinamică între personalitatea cadrului didactic și a elevului. Atitudinea elevilor față de învățător este, în mare parte, expresia trăsăturilor de personalitate a cadrului didactic. Este important ca învățătorul, prin propriul său model, să adopte un comportament adecvat și să comunice asertiv cu elevii, părinții, colegii săi de breaslă etc. Iar învățătorului din ciclul primar îi revine o mai mare responsabilitate de a forma la elevii mici conduita asertivă în interacțiunea cu ceilalți, astfel, de a contribui la coeziunea grupului, de a crea atitudinea pozitivă față de învățătură și față de școală, căci, anume în clasele primare elevii mici învață a învăța și a interacționa eficient cu ceilalți în mediul școlar. Învățătorii prin comportamentul său asertiv, prin gândirea pozitivă și optimism ar trebui să le insufle elevilor că școala este instituția unei societăți a cărei frecvență este esențială pentru obținerea succesului în plan personal, profesional și social. Învățătorii de clasele primare continuă eforturile educatorilor din învățământul preșcolar și, în același timp, prin eforturile lor sunt predecesori ai procesului educațional desfășurat de către profesorii din învățământul gimnazial și liceal [3, 4, 5].

În mod incontestabil, asertivitatea cadrului didactic în comunicare cu ceilalți și cu elevii va impacta personalitatea copilului, dezvoltându-l ca o personalitate creatoare și independentă în acțiunile sale, onestă, cu demnitate și încredere în forțele proprii. Cu referire la munca învățătorului, unde subiectul muncii este și agent al schimbării prin intervenția educațională, cadrul didactic asigură întreg sistemul socio-cultural al unei țări cu generații bine pregătite, capabile să contribuie la dezvoltarea acelei țări. El contribuie direct la formarea noilor generații care, implicit, vor interioriza atitudinea față de alți oameni și față de propria persoană. Importanța unui obiect pentru o anumită comunitate sau grup determină existența unor mize în legătură cu acesta, mize

care pot fi de natura identitară sau legate de coeziunea grupului, de dobândirea propriei identități, a respectului față de sine și ceilalți, ceea ce cu siguranță se va obține prin comunicarea asertivă [2].

Conceptul de „asertivitate” a fost introdusă de specialiști în terapia comportamentală, care afirmă că aceasta inhibă anxietatea și reduce depresia. Ei considerau că comportamentul asertiv conduce la o îmbunătățire a imaginii de sine, creșterea încrederii în sine și în forțele proprii. Acest termen a devenit popular în anii '70 ai secolului XX, când în timpul unor programe de training, participanții au fost învățați să zică „NU” în simulările unor confruntări interpersonale.

Asertivitatea este abilitatea de a ne exprima emoțiile și convingerile fără a afecta și ataca drepturile celorlalți. A. Băban caracterizează asertivitatea în comunicare ca fiind abilitatea [1]:

- de comunicare directă, deschisă și onestă, care face să avem încredere în noi și să câștigăm respectul prietenilor și colegilor;
- de a împărtăși opiniile și experiențele cu ceilalți;
- de exprimare a emoțiilor negative, fără a te simți stânjenit sau a-l ataca pe celălalt;
- de a solicita cereri sau a refuza cereri;
- de exprimare a emoțiilor și gândurilor într-un mod în care ne satisfacem nevoile și dorințele, fără a le deranja pe cele ale celorlalți;
- de a iniția, menține și încheia o conversație într-un mod plăcut;
- de exprimare a emoțiilor pozitive (bucuria, mândria, afinitatea față de cineva, atracția);
- de a face complimente și de a le accepta;
- de a spune NU fără să te simți vinovat sau jenat;
- este modalitatea prin care elevii își dezvoltă respectul de sine și stima de sine;
- este modalitatea prin care adolescenții pot să facă față presiunii grupului și să-și exprime deschis opiniile personale;
- este recunoașterea responsabilității față de ceilalți;
- este respectarea drepturilor celorlalte persoane.

După Lazarus, asertivitatea implică două componente: cognitivă și comportamentală. Componenta cognitivă presupune un anumit mod de gândire și comportă patru elemente [apud 1]:

- ✓ refuzul cererilor;
- ✓ solicitarea favorurilor și formularea de cereri;
- ✓ exprimarea sentimentelor pozitive și negative;
- ✓ inițiere, continuare și încheierea unei conversații generale.

Pe când, componenta comportamentală a asertivității include o serie de elemente non-verbale, cum ar fi:

- ✓ contactul vizual - o persoană asertivă își privește interlocutorul drept în ochi. Lipsa contactului vizual poate transmite mesaje nedorite, de tipul: “eu nu sunt convins de ceea ce spun” sau “îmi este foarte frică” etc.;
- ✓ tonul vocii - chiar și cel mai asertiv mesaj își va pierde din semnificație dacă va fi exprimat cu o voce șoptită (aceasta va da impresia de nesiguranță, de regulă, astfel se manifestă persoana ce adoptă un comportament pasiv) sau prea tare (persoana ce adoptă un comportament agresiv), fapt care ar putea activa comportamentul depresiv al interlocutorului;
- ✓ postura - poziția corpului unei persoane asertive diferă de la situație la situație. Totuși, se apreciază că, în majoritatea cazurilor, subiectul trebuie să stea drept, nici prea rigid, pentru că aceasta exprimă o stare de încordare, nici prea relaxat, pentru că ceilalți ar putea interpreta o astfel de poziție ca fiind lipsită de respect;
- ✓ mimica - pentru ca mesajul să aibă caracter asertiv, mimica trebuie să fie adecvată și congruentă cu conținutul mesajului;
- ✓ momentul transmiterii mesajului - cel mai eficient mesaj asertiv își pierde semnificația dacă este transmis într-un moment nepotrivit;
- ✓ conținutul - chiar dacă toate celelalte condiții sunt respectate, mesajul nu-și atinge scopul dacă este prea agresiv, cu intenția de a-l blama pe celălalt sau, dimpotrivă, exprimat prea timid și într-un mod pasiv. Conținutul unui mesaj asertiv trebuie să fie precis, descriptiv și direct.

Însă abilitatea de a comunica presupune și abilitatea de a rezolva conflictele de comunicare, iar comportamentul asertiv presupune abilitatea de a rezolva eficient conflictele în comunicarea cu ceilalți. Helena Cornelius, Shoshana Faire, Ana Stoica-Constantin, Adriana Băban și mulți alți conflictologi susțin că conflictul nu are în mod obligatoriu doar aspecte negative, el trebuie acceptat ca o parte firească a procesului de comunicare, iar comunicarea eficientă nu înseamnă camuflarea conflictului, ci elaborarea unor strategii productive de soluționare a conflictelor în mediul școlar. Abordarea pozitivă a conflictelor care sunt inerente unui grup social cum e clasa în care elevii își desfășoară activitatea trebuie avută în vedere de către toate cadrele didactice, de la educatori până la profesorii din mediul universitar. Conflictele apar la toate aceste nivele și nevoia de a le soluționa într-un mod profesionist își pune amprenta pe coeziunea clasei de elevi și pe integrarea unui elev sau grup de elevi ori dezintegrarea de grup, fapt care are urmări grave asupra vieții elevului respectiv imediat, dar mai ales pe termen mediu și lung.

Conflictul și comunicarea sunt într-o relație de interdependență, acolo unde se ivește un conflict, cu siguranță va exista și comunicare. Comunicarea are un rol dual în ceea ce privește managementul conflictelor. Un sens al comunicării presupune prevenirea, evitarea, gestionarea, diminuarea ori rezolvarea conflictelor. Comunicarea poate îmbrăca mai multe forme:

- ✓ comunicarea verbală, unde este utilizat limbajul verbal;

- ✓ comunicarea paraverbală, care include viteza cu care vorbim, ridicarea sau scăderea tonului vocii, volumul, folosirea pauzelor și calitatea vorbirii;
- ✓ comunicarea non-verbală (limbajul corpului), care cuprinde mimica, fizionomia în mișcare, gesturile, chiar și tăcerea.

În funcție de nivelurile între care poate circula comunicarea, deosebim:

- ✓ comunicarea pe verticală, presupune comunicarea de sus în jos – ordinele, regulamentele venite de la conducere sau superior și care trebuie puse în practică de către cei cărora li se adresează; sau chiar de jos în sus, deși mai rar decât situațiile anterioare – ca feedback sau pentru exprimarea anumitor nemulțumiri sau pentru diferite solicitări (ex., comunicarea între profesor și elev sau elev-profesor etc.).
- ✓ comunicarea pe orizontală, între departamentele aceleiași organizații sau instituții ori chiar între membrii grupului din instituția de învățământ (ex., elev–elev/elevi).

Învățarea deprinderilor de comunicare asertivă este facilitată de contrastarea ei cu cele două modele comportamentale opuse, pasivitatea și agresivitatea.

Comunicarea pasivă împrumută tehnici de la comunicarea non-asertivă. Indivizii care preferă acest tip de comunicare nu urmăresc deschis, direct atingerea obiectivelor, ci pe ascuns, făcând uz de mijloace ascunse; ei spionează, șantajează, împrăștie zvonuri false, dezvăluie anumite secrete ascunse, încurajează atacuri ale persoanelor din afara grupului, sau evită conflictul recurgând la retragerea “în carapacea sa”, ca rezultat sunt frustrați, supărați pe cei din jur. Deci, pasivitatea este un comportament care 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; manifestarea 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. Motivele pentru care anumite persoane adoptă comportamente pasive sunt următoarele:

- ✓ au convingerea că dacă oamenii vor cunoaște dorințele sau sentimentele lor nu vor fi apreciați și acceptați;
- ✓ cred că este mai bine să evite conflictele și că este important să menții “pacea” cu orice mijloace;
- ✓ consideră pasivitatea lor ca fiind politețe sau bunătate;
- ✓ consideră că a nu fi pasiv înseamnă a fi arogant sau agresiv;
- ✓ nu au încredere în propriile valori și opinii și nu cred că ceea ce exprimă este valoros.

Comunicarea agresivă se referă la abilitatea de a ne impune dorința față de o altă persoană, prin utilizarea actelor verbale sau non-verbale într-un mod prin care sunt violate standardele sociale, cu intenția de a produce injurii, suferință sau durere altor persoane. Este sinonimă cu

„conflictul”, deoarece de la forme ușoare de înjurii verbale se poate ajunge la bătăi sau chiar acte violente. Ea poate lua două forme: comunicarea agresivă non-verbală (violența fizică) și comunicarea agresivă verbală. Comunicarea agresivă verbală este predispoziția unei persoane de a ataca conceptele alteleia, urmărind astfel să-i cauzeze o durere psihologică sau o supărare. Această sintagmă este sinonimă cu „abuzul psihologic” și se extinde de la noțiunea potrivit căreia un individ își urmărește atingerea propriilor interese sau satisfacerea propriilor nevoi pe costul altora. Astfel de persoane se caracterizează prin utilizarea amenințărilor, a ridiculizărilor și a atacurilor la persoană; poate incluzând și mesaje non-verbale, ca ridicarea tonului, țipete, urlete etc. Stereotipurile joacă un rol important în comunicarea agresiv-verbală, întrucât acestea distorsionează percepția reală; ne împiedică să privim anumite persoane așa cum sunt în realitate. Deci, agresivitatea este o reacție comportamentală prin care celălalt este blamat și acuzat, se încalcă regulile impuse de autorități (părinți, profesori etc.), persoana este nesensibilă la sentimentele celorlalți, nu își respectă colegii, consideră că doar el are întotdeauna dreptate, rezolvă problemele prin violență, consideră că cei din jurul lui sunt adesea nedrepti cu el, este sarcastic și utilizează adesea critica neconstructivă în comunicare, consideră că drepturile lui sunt mai importante decât ale altora, este ostil și furios, de regulă. A. Băban explică care sunt consecințele comportamentelor respective, prezentate în tabelul 1 [1].

Tabel 1. Consecințele comportamentelor asertive, pasive și agresive

Comportamentul pasiv	Comportamentul asertiv	Comportamentul agresiv
Problema este evitată	Problema este discutată	Problema este atăcată
Drepturile lui sunt ignorate	Drepturile lui sunt susținute	Drepturile lui sunt susținute fără a ține seama de drepturile celorlalți
Îi lasă pe ceilalți să aleagă în locul său	Își aleg singuri activitatea sa	Își aleg activitatea sa și pe a celorlalți
Sunt neîncrezuți în sine	Au încredere în ei	Sunt ostili, blamează, acuză
Percep drepturile celorlalți ca fiind mai importante ca ale sale	Recunosc și drepturile sale și ale celorlalți	Drepturile sale sunt mai importante decât ale celorlalți

A. Băban susține că comunicarea eficientă presupune respectarea următoarelor principii [1]:

- Spune NU atunci când este încălcat un drept sau o valoare personală.
- Motivează-ți afirmația fără însă să te justifici – nu te scuza !
- Exprimă-ți opiniile personale specific și clar – evită formulările generale.
- Acceptă și oferă complimente.
- Cere feed – back – pentru prevenirea greșelilor de interpretare.

- Schimbă discuția sau evită persoana atunci când nu poți comunica asertiv.
- Fă referiri la comportamentul neadecvat al unei persoane cu o remarcă pozitivă.
- Focalizează-te pe comportament și nu pe persoană atunci când vrei să faci o remarcă.
- Scoate în evidență consecințele negative ale comportamentului său asupra ta.
- Precizează comportamentul dorit, oferă alternative comportamentului pe care dorește să îl schimbi.
- Analizează costurile și beneficiile comportamentului.

Cadrele didactice pot să-i învețe pe elevii săi cum să răspundă la critică fără să fie defensivi sau agresivi, astfel, pot contribui la dezvoltarea comportamentului asertiv. În continuare vom expune câteva recomandări și exerciții care pot fi administrate de către învățători și părinți elevilor și copiilor săi [1].

Solicitați mai multe informații. Acuzații abstracte de felul “Ești nedrept!” sau “Niciodată nu m-ai înțeles !” fac dificilă înțelegerea a ceea ce vrea interlocutorul să-ți comunice. O formulare în care se solicită mai multe informații este cea mai eficientă atunci când ți se pare că ești criticat: de exemplu, o formulare de genul “Care dintre lucrurile pe care le-am făcut ți se par nedrepte ?”

Utilizați parafrizarea. Este o metodă foarte eficientă în comunicare care are rolul de a clarifica mesajul pe care vrea să îl transmită interlocutorul. De cele mai multe ori o persoană utilizează critica atunci când i se pare că nu i se acordă suficientă atenție. Parafrizarea este o modalitate prin care persoana care face critica este ajutată să-și comunice mai eficient nevoile.

Analizați consecințele comportamentului asupra propriei persoane și asupra interlocutorului. Anumite comportamente provoacă neplăceri pentru ceilalți, fără ca persoana să conștientizeze acest lucru. Critica nu îl ajută să își identifice secvențele comportamentale pe care trebuie să le modifice. Fiecare copil, adolescent sau adult trebuie să conștientizeze drepturile asertive și să facă apel la ele de câte ori este necesar. Adultul, părintele sau profesorul trebuie să accepte că și copiii și tinerii au aceleași drepturi asertive ca și adulții.

Utilizați limbajul responsabilității. Acest limbaj include trei componente:

- ✓ descrierea comportamentului (“când nu dai telefon acasă”, “când vorbești urât cu mine”, “când nu respecti regula”, ”când vii târziu acasă” etc.);
- ✓ exprimarea propriilor emoții și sentimente ca și o consecință a comportamentului interlocutorului (“... mă îngrijorez că s-a întâmplat ceva cu tine” , ”mă supăr când” etc.);
- ✓ formularea consecințelor comportamentului asupra propriei persoane (“...pentru că nu știu unde ai putea fi “, “ ... pentru că nu-mi place să nu respectăm regulile ”etc.).

Bine ar fi să cunoască și părinții că limbajul la persoana a II a - “tu”, implică judecarea interlocutorului și întrerupe comunicarea datorită reacțiilor defensive pe care le declanșează. Deseori părinții comit această eroare educațională. Este important ca atât profesorii cât și părinții

să cunoască aceste lucruri și să aplice în practică. Căci, dacă copilul va fi tratat cu grijă și respect din partea adulților, părinții și profesorii vor comunica asertiv cu el, atunci și el va ști să comunice asertiv și va adopta un comportament asertiv în interacțiunea cu ceilalți. Mesajele la persoana I a (limbajul responsabilității) sunt focalizate pe ceea ce simte persoana care comunică și pe comportamentul interlocutorului și astfel previn reacțiile defensive în comunicare. Adriana Băban ne oferă câteva exemple de mesaje eficiente [1]:

- ✓ “Sunt stânjenit (emoția – ce simt față de un comportament) când vorbești despre notele mele de față cu prietenii mei (comportamentul care m- a deranjat). O să creadă despre mine că sunt un prost (consecința comportamentului)”.
- ✓ “Nu m-am simțit foarte bine în ultimul timp (consecința) pentru că am petrecut puțin timp împreună (comportamentul). Sunt nemulțumit (emoția).

Avantajele comunicării mesajelor la persoana I –a:

- ✓ Previne declanșarea reacțiilor defensive în comunicare prin evitarea criticii și a evaluării persoanei cu care comunică.
- ✓ Procesul de comunicare este mai complet datorită schimbului mai mare de informații. În acest tip de limbaj persoana își poate comunica emoțiile și descrie cu exactitate comportamentul persoanei cu care comunică, fără a face evaluări sau atacuri la persoană.

Copilul trebuie ajutat să exploreze soluțiile alternative. Iată câteva modalități de dezvoltare a explorării alternativelor:

- ✓ ascultarea reflectivă ajută la înțelegerea și clarificarea sentimentelor copilului (“ești supărat.. mi se pare că te deranjează ... ”);
- ✓ folosirea brainstormingului pentru exploatarea alternativelor (care ar fi alternativele acestei probleme?”);
- ✓ asistarea copilului în alegerea soluției optime (“Care dintre soluții crezi că ar fi cea mai bună?”);
- ✓ se recomandă discutarea rezultatelor ale alegerii uneia dintre alternative (“ce crezi că s-ar întâmpla dacă faci așa cum spui?”);
- ✓ obținerea unui angajament din partea copilului (“ce ai ales să faci ?” sau “ce decizie ai luat?”);
- ✓ identificarea avantajelor și dezavantajelor opțiunilor.

Exersați exprimarea verbală a emoției. Este eficientă atât identificarea și recunoașterea diferitelor tipuri de emoții care poate fi exersată prin exerciții de exprimare verbală a emoției, de asociere a stării subiective cu eticheta verbală a emoției cât și identificarea evenimentelor sau situațiilor care declanșează emoția prin exerciții de asociere a unor evenimente (comportamente, gânduri), înțelegerea importanței modului de interpretare a evenimentelor declanșatoare a emoțiilor. La fel, este important ca elevii să diferențieze emoția de comportament și să conștientizeze relația dintre

gând – emoție – comportament și să învețe să exprime emoția printr-un limbaj adecvat. Emoția poate fi exprimată:

- ✓ printr-un cuvânt: “sunt supărat, bucuros, încântat”;
- ✓ prin descrierea a ceea ce s-a întâmplat: “îmi tremură vocea când vorbesc cu el”, “mă simt ca și cum aș fi centrul universului”;
- ✓ prin descrierea a ceea ce-ți dorești să faci: “simt că-mi vine să o iau la fugă...”.
- ✓ sumarizează printr-un cuvânt ceea ce simți: bucuros, confuz, resemnat, rănit;
- ✓ evită evaluarea emoției: “mă simt puțin neliniștit”;
- ✓ evită exprimarea emoției într-un mod codat: în loc de “mă simt singur” ai putea spune: “m-aș bucura dacă ne-am întâlni să petrecem mai mult timp împreună”;
- ✓ exprimă mai frecvent emoții față de un comportament specific: în loc de “sunt nemulțumit” poți spune “sunt nemulțumit când nu îți respecti promisiunile”; exprimarea clară a emoțiilor este un mod în care ne facem înțeleși de ceilalți.
- ✓ în loc de “m-ai supărat” poți spune “sunt supărat” sau în loc de “m-ai rănit” poți spune “mă simt rănit când faci acest lucru”.

Asumarea responsabilității a ceea ce simte persoana este o formă de validare personală.

Așadar, comunicarea asertivă este o formă de comunicare prin care persoana își exprimă propriile opinii și emoții fără să le atace pe cele ale interlocutorului, fiind o modalitate de deschidere a comunicării și pentru subiectele care sunt potențial conflictuale. Cadrele didactice prin dezvoltarea asertivității la elevi contribuie la formarea personalității lor, la autocunoașterea și intercunoașterea mai bună a elevilor, la valorificarea potențialului lor intelectual, la dezvoltarea independenței în luarea deciziilor, în asumarea responsabilității pentru acțiunile sale, la formarea demnității și creșterea încrederii în forțele proprii.

Bibliografie

1. Băban A. Consiliere educațională. Ghid metodologic pentru orele de dirigenție și consiliere. Cluj-Napoca, 2000.
2. Boncu Șt., Ceobanu C. Psihosociologie școlară. Iași, 2013.
3. Cocoroadă E. Psihologie educațională. Ediția a III-a. Brașov, 2006.
4. Cosmovici A., Iacob L. Psihologie școlară. Iași, 1998.
5. Crețu T. Psihologia educației. București, 2004.