

BARIERE ÎN COMUNICAREA DINTRE: MANAGER-PROFESOR, PROFESOR-PROFESOR, PROFESOR-ELEV, PROFESOR-PĂRINȚI ȘI MODALITĂȚI DE AMELIORARE A COMUNICĂRII

Profesor Rădoi Ionica Iuliana
Liceul Teoretic „Iulia Zamfirescu”, Mioveni

Bariere în comunicarea eficientă:

- Tendința de a **juđeca**, de a aproba sau de a nu fi de acord cu părerile interlocutorului. Convingerea unor persoane că cei din jurul lor nu își vor îmbunătăți comportamentul decât dacă sunt *criticați* este o barieră în calea unei comunicări eficiente. Comunicarea poate fi stânjenită de folosirea etichetelor de genul: „Ești un naiv că ai făcut...” Aceste etichetări transform tonul conversației într-unul negativ, consecința fiind blocarea comunicării;
- Oferirea de **soluții** este o altă modalitate de a bloca procesul comunicării, fie direct, prin oferirea de sfaturi, fie indirect, prin folosirea întrebărilor, într-un mod agresiv, autoritar sau cu o notă evaluativă;
- Recurgerea la **ordine** este un mesaj care are ca efecte reacții defensive, rezistență, reacții passive sau agresive; consecințele unei astfel de conversații, în care se dau ordine, sunt scăderea stimei de sine a persoanei căreia îi sunt adresate acele ordine;
- Folosirea **amenințărilor** este o modalitate prin care se transmite mesajul că, dacă soluțiile propuse nu sunt puse în practică, persoana va suporta consecințele negative (de exemplu pedeapsa);
- **Moralizarea** este o altă manieră inadecvată în comunicare, ce include, de cele mai multe ori, formulări de genul: „ar trebui” sau „ar fi cea mai mare greșeală din partea ta să...”;
- **Evitarea** abordării unor problem importante, cea mai frecventă metodă de a schimba cursul conversației de la preocupările celeilalte persoane la propriile preocupări este folosirea tacticii devierii, a abaterii- „mai bine să vorbim despre...”;
- Încercarea de a **rezolva problema comunicării prin impunerea unor argument logice proprii**; situațiile în care o persoană încearcă în mod repetat să găsească soluții logice la problemele unei alte persoane conduce la frustrare prin ignorarea sentimentelor și a opiniilor celeilalte persoane.

EXEMPLE DE MODALITĂȚI INEFICIENTE DE COMUNICARE:

Comunicare ineficientă	Descrierea modalității	Exemple
CRITICA	Evaluarea negativă a celorlalte persoane, a atitudinilor sau acțiunilor sale	„Tu ești de vină- ești singurul vinovat pentru dezastrul în care te afli.”
ETICHETAREA	Folosirea etichetelor în caracterizarea unei persoane	„Ce prostie! Vorbești ca o fată!” „Ești exact ca toți ceilalți. Toți sunteți niște insensibili.”
LAUDA EVALUATIVĂ	A evalua în termeni generali o altă persoană, acțiunile sau atitudinile ei	„Întotdeauna ai fost o fată bună! Nu-i așa că mă vei ajuta la examen?”
OFERIREA DE SFATURI	A oferi soluții la problemele celorlalte persoane	„Dacă aș fi în locul tău, cu siguranță l-aș refuza.” „Asta-i foarte ușor de rezolvat! În primul rând..”
FOLOSIREA EXCESIVĂ SAU NEPOTRIVITĂ A ÎNTREBĂRILOR	Întrebările închise sunt de cele mai multe ori bariere în comunicare; se poate răspunde la ele printr-un singur cuvânt.	„Când s-a întâmplat asta?” „Regreți cele întâmplate?”
A DA ORDINE	A ordona unei alte persoane să facă ceea ce vrei tu să facă.	„Fă-ți tema imediat!” „De ce?- Pentru că am spus eu!”
AMENINȚĂRI	Încercarea de a comanda acțiunile celorlalte persoane prin amenințarea ei cu privire la consecințele negative care vor apărea	„O vei face sau dacă nu..” „Încetează imediat,sau...” „Dacă nu faci ce spun eu, atunci...”
MORALIZAREA	A spune unei alte persoane ce ar trebui să facă: „A ține predici” unei alte persoane	„Trebuie să-ți ceri scuze de la el” „Ar trebui să...”
ABATEREA	Distragerea de la interesele celorlalte persoane	„Nu te mai gândești la ce s-a întâmplat. Hai să vorbim despre ceva mai plăcut.”
ARGUMENTAREA LOGICĂ IMPUSĂ	Încercarea de a convinge cealaltă persoană prin argumentare logică sau dovezi logice, fără a ține cont de factorii emoționali implicați	„Uite cum stau lucrurile; dacă nu ai cumpărat X, ai fi putut merge vara asta la mare.”

Modalități de ameliorare a comunicării:

1. Limbajul responsabilității

Limbajul responsabilității este o formă de comunicare prin care îți exprimi propriile opinii și emoții fără să ataci interlocutorul, fiind o modalitate de deschidere a comunicării, chiar și pentru subiectele care sunt potențial conflictuale. Această formă de comunicare este o modalitate de evitare a criticii, etichetării, moralizării interlocutorului, focalizând conversația asupra comportamentului și nu asupra persoanei. Astfel, limbajul responsabilității utilizează trei componente:

- Descrierea comportamentului (de exemplu: „când nu dai un telefon acasă”, „când vorbești urât cu mine”, „când nu respecti regula”);
- Exprimarea propriilor emoții și sentimente ca o consecință a comportamentului interlocutorului („mă îngrijorez că s-a întâmplat ceva cu tine”, „mă supără când”, „sunt furios când”);
- Formularea consecințelor comportamentului asupra propriei persoane („...pentru că nu știu unde ai putea fi”, „pentru că nu-mi place să nu respectăm regulile”).

Limbajul la persoana a II-a „tu” implică judecarea interlocutorului și întrerupe comunicarea din cauza reacțiilor defensive pe care le declanșează.

Exemple de mesaje la persoana a II-a:

- „ Nu mai fi atât de critic”
- „ Este o glumă proastă”
- „ Vezi-ți de treaba ta!”
- „ Nu știi să-ți ții promisiunile.”
- „ Iar nu ți-ai făcut temele?”
- „ Nu înțelegi ce-ți spun?”
- „ Nu-mi spui adevărul!”

Mesajele la persoana I sunt focalizate pe ceea ce simte persoana care comunică și pe comportamentul interlocutorului și, astfel, previn reacțiile defensive în comunicare.

Exemple de mesaje eficiente:

- „Sunt stânjenit (**emoția**- ce simt față de 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 asupra mea**).”
- „ Dacă nu mă duci la școală dimineața la timp (**comportamentul**), voi întârzia și profesorul va fi furios pe mine (**consecința**). Asta mă face să fiu nervos dimineața (**emoția**) .
- „ Sunt îngrijorată (**emoția și consecința**), pentru că nu m-ai anunțat că nu vii la școală (**comportamentul**).”

Avantajele comunicării mesajelor la persoana I:

- Previne declanșarea reacțiilor defensive în comunicare, prin evitarea criticii și a evaluării persoanei cu care comunică. Limbajul la persoana a II-a, „tu” („Ai întârziat!”, „Ți-ai încălcat promisiunea.”) duce de cele mai multe ori la întreruperea comunicării și la amplificarea conflictelor.

- Procesul de comunicare este mai complet, datorită schimbului mai mare de informații. Prin acest tip de limbaj, persoana îți poate comunica emoțiile și descrie cu exactitate comportamentul persoanei cu care comunică, fără a face evaluări sau atacuri la persoană. Acest mod de comunicare permite, astfel, îmbunătățirea relației și modificarea comportamentelor care nu sunt adecvate într-o relație.

2. Prevenirea reacțiilor defensive în comunicare

Reacțiile defensive sunt foarte frecvente în procesul de comunicare. Mesajele care provoacă o astfel de reacție sunt în general cele care atacă persoana. Studiile au identificat mai multe tipuri de mesaje care duc la declamșarea reacțiilor defensive, precum și modalitățile de prevenire a acestora:

Evaluare vs. Descriere - cel mai frecvent mod de a provoca o reacție defensivă este **comunicarea evaluativă**. Mesajele evaluative sunt mesajele adresate la persoana a II-a- „Nu știi despre ce vorbești!”, „Fumezi prea mult”, „Nu înveți cât ar trebui!”. Pentru a preveni reacțiile defensive și blocarea comunicării, cea mai eficientă modalitate de comunicare este comunicarea descriptivă- în loc de „Vorbești prea mult!”, poți spune, „Când nu îmi dai posibilitatea să spun ce cred (descrierea comportamentului), devin nervos și frustrat! (emoția și consecința)”.

Control vs orientare spre problemă - mesajele prin care avem tendința de a controla interlocutorul, prin oferirea de soluții și sfaturi, dezvoltă reacții defensive. Mesajul implicit este: „Numai eu știu ce este mai bine pentru tine, așa că trebuie să mă asculți ca să-ți meargă bine!”. În contrast, comunicarea orientată spre problemă ajută interlocutorul să identifice alternativele problemei sale fără a-i impune soluția.

Manipulare vs spontaneitate - manipularea este o formă de comunicare care transmite mesajul de non-acceptare și neîncredere în deciziile celorlalți. Ca alternativă a acestei forme ineficiente de comunicare este exprimarea spontană a opiniilor personale, fără a încerca să-ți impui punctul de vedere.

Neutralitate vs empatie - neutralitatea sau indiferența în comunicare transmite mesajul că persoana cu care comunică nu este importantă pentru tine. Copilul care nu este ascultat de părinte sau profesor ori este tratat cu indiferență ajunge să creadă despre el că nu este valoros și nu merită să i se acorde atenție. *Comunicarea empatică* este forma de comunicare care previne reacțiile negative despre sine și ceilalți. Limbajul nonverbal este esențial în comunicarea empatică.

Superioritate vs egalitate - atitudinea de superioritate determină formarea unei relații defectuoase de comunicare și încurajează dezvoltarea conflictelor. Această atitudine vine în contradicție cu acceptarea necondiționată și cu respectul fiecărei persoane, indiferent de abilitățile sau nivelul său educațional. Studiile din domeniul educațional au arătat că persoanele cu competențe intelectuale și sociale dezvoltate comunică mai eficient într-o formă de egalitate și acceptare și nu de superioritate, care este considerată o formă de nedezvoltare a abilităților de relaționare.

3. Explorarea alternativelor

Explorarea alternativelor este o altă modalitate de comunicare adecvată în relația cu copiii și adolescenții. Ea nu trebuie confundată cu oferirea de sfaturi sau soluții. Oferirea de soluții („Fă asta...” sau „Cred că ar trebui să...”) are drept consecințe negative pe termen lung scăderea capacității de rezolvare de probleme și de luare de decizii. Copilul trebuie ajutat să exploreze soluțiile alternative.

Modalități de dezvoltare a explorării alternativelor:

-ascultarea reflectivă ajută la înțelegerea și clarificarea sentimentelor copilului(Ești supărat...”; „Mi se pare că te deranjează...”);

-folosirea brainstorming-ului pentru explorarea alternativelor („Care ar fi alternativele acestei probleme?”);

-asistarea copilului și a adolescentului în alegerea soluției optime („Care dintre soluții crezi că ar fi cea mai bună?”);

-discutarea problemelor rezultate ale alegerii uneia dintre alternative („Ce crezi că s-ar putea întâmpla, dacă faci așa cum spui?”);

-obținerea unui angajament din partea copilului („Ce-ai ales să faci? Sau „Ce decizie ai luat?”);

-planificarea pentru evaluare („Când vom discuta din nou despre asta?”);

-identificarea avantajelor și dezavantajelor opțiunilor.

4. Exprimarea emoțională

Una dintre cauzele care provoacă dificultăți în comunicare este reprezentată de inabilitatea de recunoaștere și exprimare a emoțiilor, de teama de autodezvăluire. Una dintre cele mai mari dificultăți în exprimarea emoțională este existența unor stereotipuri sociale ale exprimării emoționale. A comunica eficient presupune a ști să îți exprimi emoțiile.

Modalități de îmbunătățire a exprimării emoționale:

1. Discutarea, provocarea și contracararea miturilor despre emoții prin: conștientizarea propriilor mituri legate de emoții, identificarea situațiilor în care comportamentul este influențat de mituri, identificarea situațiilor în care miturile nu sunt valide, identificarea modalităților de reducere a impactului unor mituri.

2. Identificarea și recunoașterea diferitelor tipuri de emoții prin: exerciții de exprimare verbală a emoției, de asociere a stării subiective cu eticheta verbală a emoției. Indicatorii utilizați sunt: modificările fiziologice, monitorizarea comportamentului nonverbal, monitorizarea mesajelor verbale transmise celorlalți, a gândurilor și a relației gând-emoție-comportament.

3. Identificarea evenimentelor sau a situațiilor care declanșează emoția prin: exerciții de asociere a unor evenimente (comportamente, gânduri) care declanșează emoția, înțelegerea diferitelor efecte ale situațiilor sau ale evenimentelor asupra stării emoționale, înțelegerea importanței modului de interpretare a evenimentelor declanșatoare a emoțiilor.

4. Identificarea modalităților de exprimare comportamentală a emoției prin: recunoașterea reacțiilor comportamentale ale emoțiilor, diferențierea dintre emoție și comportament, învățarea modului de înțelegere a mesajelor emoționale transmise de alte persoane, conștientizarea relației dintre gând-emoție-comportament.

5. Exprimarea emoției printr-un limbaj adecvat: învățarea vocabularului emoțiilor pentru a nu reduce comunicarea afectivă în termenii de bine sau rău; emoția poate fi exprimată:

- printr-un cuvânt: „Sunt supărat/ bucuros/ curios/ încântat”;

- prin descrierea a ceea ce s-a întâmplat cu tine: „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.”

6. Exprimă clar ceea ce simți:

- sumarizează printr-un cuvânt ceea ce simți: bucuros, confuz, resemnat, rănit;

- evită evaluarea 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.

7. Acceptă responsabilitatea pentru ceea ce simți: 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 simt și exprim este o formă de validare personală.

Sugestii de activități care facilitează exprimarea emoțională:

a) „Vocabularul” emoțiilor: Se utilizează un set de cărți de joc care au notate pe una dintrte părți denumirea unei emoții (trist, fericit, frustrat); fiecare elev sau grup de elevi alege câte o carte și încearcă să exprime emoția notată printr-un comportament; ceilalți elevi trebuie să identifice emoția prin comportamentul exprimat de elevi sau grupul de elevi.

b) „Parola” emoțiilor. Elevul sau grupul de elevi alege o carte cu o emoție și simulează ce ar gândi o persoană care manifestă o asemenea emoție; ceilalți elevi trebuie să identifice emoția.

c) „Statuile emoțiilor”. Câțiva elevi voluntari vor putea avea trei roluri: de sculptor, statuie și observator. Elevul care și-a ales rolul de sculptor alege o carte cu o emoție, își caută un elev care și-a ales rolul de statuie și va încerca să „modeleze” statuia în funcție de emoția pe care trebuie să o reprezinte, modelându-i expresia facială, postura. Elevul care are rolul de observator va nota toate modalitățile prin care elevul „sculptor” încearcă să exprime emoția. Ceilalți elevi trebuie să identifice emoția exprimată de elevul cu rolul de „statuie”.

d) „Imaginile” emoțiilor. Fiecare elev va extrage câte o carte, citește denumirea emoției și încearcă să o reprezinte printr-un desen care să fie semnificativ pentru emoție. Elevul care identifică primul emoția reprezentată de un coleg va prezenta el însuși emoția exprimată prin desen. Exercițiul se poate realiza și folosind aceeași emoție pentru toți elevii. Rolul exercițiului este să-i facem pe elevi conștienți de diferențele în manifestarea unei emoții.

e) „Sunetele” emoțiilor. Fiecare elev va extrage câte o carte cu o emoție și va încerca să o reprezinte printr-un sunet caracteristic, fără să folosească cuvinte. Cine va identifica primul emoția exprimată de un coleg va descrie o situație în care a simțit acea emoție, ce a gândit și cum s-a comportat.

Fiecare elev va face o listă de 10 activități plăcute care ne determină să ne simțim bine. Toate activitățile fiecărui elev se vor afișa în sala de clasă, pentru ca elevii să conștientizeze modalitățile prin care ne putem îmbunătăți starea emoțională.

Alte căi de îmbunătățire a comunicării elev- profesor:

- Clarificarea diferențelor dintre nevoile copilului și nevoile adultului și identificarea căror nevoi le răspunde modul în care comunică adultul cu copilul;
- În comunicarea emoțiilor, este mai eficient să se aplice limbajul responsabilității. Prin formularea mesajelor la persoana I, copiilor li se comunică modul în care comportamentul lor a interferat cu cel al adulților și ceea ce simte adultul despre această situație. E foarte important ca emoțiile să fie comunicate copilului fără a-l învinovăți- „M-a deranjat foarte tare că nu...” și nu formulări ca: „Uite ce am pățit din cauză că tu nu ai...!!!”.
- Limbajul responsabilității se folosește atât pentru a comunica sentimentele pozitive, cât și pentru comunicarea lucrărilor sau a situațiilor care ne deranjează.
- Mesajele responsabilității comunicate pe un ton nervos devin mesaje negative. Acestea învinovătesc copilul și îl critică, omițând mesajul care ar trebui să indice care este responsabilitatea lui pentru a schimba ceea ce a făcut. Tonul mesajelor negative dă dovadă de lipsa respectului pentru cel căruia îi este adresată afirmația.
- Sarcasmul, ridiculizarea și presiunile sunt o formă de nerespectare a drepturilor personale.
- Etichetările arată lipsa încrederii în copilul căruia îi este adresat mesajul.
- Încrederea se comunică prin cuvinte, gesturi, tonul vocii.

Bibliografie:

1. Baban Adriana, *Consiliere educațională - Ghid metodologic pentru orele de dirigenție și consiliere*, Editura ASCR Cluj Napoca, 2009
2. Ann Vernon, *Dezvoltarea inteligenței emoționale, clasele I-IV*, Editura ASCR Cluj Napoca, 2006
3. Dumitriu Gheorghe, Damian Iulia, *Consiliere psihopedagogică*, Bacău, 2004.