

Comunicare funcțională și comunicare disfuncțională elev – cadru didactic – părinte

Virginia Dumitru, profesor consilier școlar
CJRAE Constanța

„Viața unei familii seamănă cu un aisberg: majoritatea oamenilor cunosc doar o zecime din ceea ce se întâmplă – zecimea pe care o văd și o aud. Unii bănuiesc că ar putea fi mai mult decât atât, dar nu știu exact ce și nici nu știu cum să caute.”
Virginia Satir

► Cum comunică o persoană (cadru didactic – părinte – elev) într-un mod funcțional?

O persoană care comunică într-un mod funcțional:

- Își poate susține cu fermitate punctul de vedere.
- În același timp, clarifică și definește ceea ce a spus.
- De asemenea, cere feed-back.
- Și este receptivă la feed-back, atunci când îl primește.

► Cum comunică o persoană într-un mod disfuncțional?

O persoană care comunică într-un mod disfuncțional:

- Verifică foarte rar/sau specifică modul în care ea sau alte persoane folosesc cuvintele în comunicare.
- Suprageralizează.
- Tehnicile sale de comunicare servesc numai pentru a pierde sensul și pare că persoana nu are nici o cale de reveni pe firul comunicării atunci când îl pierde.
- Nu completează propriile propoziții, dar se bazează pe receptor să le completeze:
ex. „El nu este foarte... știi tu”
„După cum poți vedea ..., ei bine, *este clar.*”

1. Ce înțelegem prin comunicare?

- „A comunica” este în general înțeles ca făcând referire atât la comportamentul non-verbal cât și la cel verbal, într-un context social.
- „Comunicarea” include toate acele simboluri și indicii folosite de persoane în oferirea și primirea unui sens (mesaj informațional).
- „Comunicarea” este un proces de oferire și de primire a informației.

2. Comunicarea ca proces de oferire și primire a informației

Un studiu al dinamicii comunicării (elev – cadru didactic – părinte) poate ajuta la:

- analizarea unor *indicatori fiabili ai funcționării interpersonale elev – cadru didactic – părinte*

► *la descoperirea modelelor de comunicare, al comportamentului funcțional și al comportamentului disfuncțional (simptomatic).*

Când comunicăm, noi:

► Învățăm să diferențiem și să ne relaționăm prin intermediul cuvintelor și al experienței.

► Avem nevoie să aflăm informații despre alte persoane și despre natura relațiilor.

► Primim această informație vitală în *două moduri de bază:*

1. Cerem răspunsuri verbale

2. Observăm comportamentul non-verbal

► Persoanele trebuie să *comunică neechivoc* (mesajul să nu se poată interpreta în mai multe feluri) **dacă vor să fie capabile să ofere informații altora, într-o comunicare funcțională** (elev – părinte – cadru didactic).

► *Este nevoie să le arătăm celorlalți implicații în comunicare* (elev – părinte – cadru didactic) *ce se petrece în interiorul nostru:*

- ce așteptăm de la ceilalți;
- ce credem că știm;
- cum interpretăm ce fac ceilalți;
- ce comportament ne displace, ne place;
- care sunt propriile noastre intenții.

3. Dificultăți ale comunicării verbale

Simpla comunicare verbală pune diferite dificultăți. Examinând aceste *dificultăți din dinamica comunicării verbale (elev – părinte – cadru didactic)* observăm:

► același cuvânt poate avea *conotații diferite* (*mama – femeie însărcinată și/sau crește un copil, femeie caldă, hrănitoare*).

► *cuvintele sunt abstracții* și sunt plasate la diverse niveluri de abstracțiune (avem cuvinte despre relații între obiecte, cuvinte despre stări interioare).

► sunt *multe aspecte ale experienței care nu pot fi descrise prin cuvinte*.

► *înțelesul cuvintelor* este foarte important, deoarece oamenii foarte adesea se încurcă unul pe celălalt doar pentru că A folosea un cuvânt într-un fel și B a primit cuvântul ca și cum ar fi însemnat ceva în întregime diferit.

► cuvintele sunt *instrumente* pe care oamenii le folosesc pentru a oferi și primi informație.

► evitarea *suprageralizării* pentru a nu mai cădea în *eroarea* de a face următoarele *supoziții (în dinamica comunicării elev – părinte – cadru didactic):*

4. Erori în comunicare:

a. *Eroarea de a presupune că un caz (al unui elev, părinte, cadru didactic) este un exemplu pentru toate cazurile:*

ex. folosirea conceptelor: 1. *cine* – „toată lumea este așa”

„*nimeni nu mă place*”

2. *ce* – „*nimic nu iese bine*”

„*totul este confuz*”

3. *unde* – „*oriunde* mă duc, asta se întâmplă”

„*nicăieri* nu este cu nimic diferit”

4. *când* – „*întotdeauna* mi se întâmplă la fel”

b. *Eroarea de a presupune că alte persoane ne împărtășesc emoțiile, gândurile, percepțiile:*

ex.: „bineînțeleas că el nu ar vrea asta!” (fie că este vorba de părinte, elev, cadru didactic)

c. *Eroarea de a presupune că percepțiile și judecățile noastre sunt complete:*

ex.: „da, știu deja de acest lucru”

d. *Eroarea de a presupune că ceea ce percepem sau judecăm nu se va schimba:*

ex.: „așa este ea”

„așa am fost dintotdeauna”

e. *Eroarea de a presupune că sunt posibile numai două alternative atunci când evaluăm percepții și judecăți”*

ex.: „ori ești cu mine, ori ești împotriva mea”

f. *Eroarea de a presupune că anumite caracteristici pe care le atribuim lucrurilor și oamenilor sunt parte a acelor lucruri sau oameni:*

ex.: „ea este ostilă”

„acea fotografie este urâtă”

g. *Eroarea de a presupune că putem intra în mintea altcuiva. Funcționăm ca și cum am avea un „glob de cristal” și ne comportăm ca un purtător de cuvânt pentru alții:*

ex.: „Știu la ce te gândești”

„Știu ce vrea să spună cu adevărat”

h. *Eroarea de a presupune că celălalt poate intra în mintea noastră. Presupunem că celălalt are deasemenea un „glob de cristal” și permitem, astfel, celuilalt să fie purtător de cuvânt pentru noi”*

ex.: „ea știe ce gândesc”

„el îți poate spune prin ce am trecut”

► Dacă **receptorul** acestor mesaje este un **comunicator** la fel de **disfuncțional** ca **transmițătorul**, el va răspunde ori fiind de acord, ori nefiind de acord.

► Dacă receptorul în acest inter-schimb comunicațional (care poate fi elev – părinte, elev – cadru didactic, părinte – cadru didactic etc.), este un **comunicator funcțional**, el nu se va opri la simplul fapt de a fi de acord sau a nu fi de acord. El va cere, în primul rând, transmițătorului să clarifice și să definească:

„Ce anume face ea de o găsești egoistă?”

„Cum poți spune la ce mă gândesc? Tu nu ești eu.”

„Ce înțelegi prin *toată lumea* este așa? Vrei să spui șefa ta, soțul tău sau cine?”

„Ce înțelegi prin a face ceva într-un mod *corect*?”

„Înțelegi prin asta *modul tău* sau ce?”

Bibliografie:

Satir, V. (2010), *Arta de a făuri oameni*, Editura Trei, Iași