

Comunicare și conflict

„Oamenii trăiesc în comunitate în virtutea lucrurilor pe care le au în comun, iar comunicarea este modalitatea prin care ei ajung să dețină în comun aceste lucruri. Comunicarea e un mod de a exista al comunității.” – John Dewey

Comunicarea constă în a vorbi și a asculta, și în acțiunea de a destăinui reciproc gânduri și sentimente interioare (așa numitul ‘feedback’). Pe măsura ce devin comunicatori buni, oamenii ajung să exceleze în toate domeniile, de la relații sentimentale la vânzări și afaceri.

„Comunicarea se definește ca performanța de a descifra sensul, semnificația, conotația și denotația legăturilor sociale, organizate și dezorganizate, cu ajutorul simbolurilor, semnelor, reprezentărilor și altor modalități de modelare informațională, în scopul declanșării, obținerii stabilității, amplificării, diminuării, amânării sau stopării unor comportamente (conduite) individuale sau de grup.”

Arta de a comunica nu este un proces natural sau o abilitate cu care ne naștem. Noi învățăm să comunicăm. Orice comunicare implică creație și schimb de înțelesuri. Aceste înțelesuri sunt reprezentate prin „semne” și „coduri”. Se pare că oamenii au o adevărată nevoie să „citească” înțelesul tuturor acțiunilor umane. Observarea și înțelegerea acestui proces poate să ne facă să fim mai conștienți referitor la ce se întâmplă când comunicăm.

Fiecare dintre noi comunică datorită unei varietăți de nevoi și scopuri: nevoi personale, scopuri sociale, necesități economice și expresie artistică. Abilitatea de a comunica presupune și abilitatea de a rezolva conflictele de comunicare. Conflictul nu presupune în mod obligatoriu aspecte negative (ex. ceartă, tensiune), deci comunicarea eficientă nu înseamnă camuflarea conflictului. Acesta trebuie acceptat ca o parte firească a procesului de comunicare.

Competiția este generatoare de conflict și este opusă cooperării. Ea este necesară pentru a antrena indivizii în rezolvarea diferitelor situații, dar nu trebuie să se transforme într-o formă exacerbată de comportament. Managementul optim al situațiilor conflictuale presupune abordarea acestora prin cooperare mai degrabă decât prin competiție, luarea în considerare a tuturor opiniilor, conducerea de tip participativ, evitarea procedurilor de decizie majoritare etc.

Se poate spune că un conflict apare atunci când atitudinea și acțiunile unei persoane împiedică, afectează într-un anumit mod o persoană în demersul ei de atingere a unui scop.

Conflictul poate apărea oriunde, oricând, în orice situație. A crea conflicte e ușor, mai greu este să le rezolvi. Comunicarea este cheia soluționării conflictelor. **Elementele de recunoaștere a conflictului sunt:**

- discomfort;
- incidentul presupune petrecerea unor fapte (schimb de replici, fapte care te întristează, te irită, nu corespund cu așteptările tale).Această etapă poate fi rezolvată prin comunicarea elementelor care au deranjat, a așteptărilor, rugăminți, explicații etc.;
- neînțelegerea poate fi determinată de comunicarea defectuoasă, de prejudecăți, de fenomene precum etichetarea, minciuna, agresivitatea etc.;
- tensiunea apare atunci când percepția altei personae și a acțiunilor ei sunt distorsionate. Relația cu ea este deteriorată de atitudini negative și opinii fixe de ambele părți. Sentimentele față de persoana respectivă se înrăutățesc semnificativ, relația devine o sursă de permanentă teamă, frică.

Criza este manifestarea cea mai evidentă a conflictului. Este momentul în care se întrerupe o relație, apar manifestări de violență verbală sau fizică. Funcționarea normală devine dificilă, se plănuesc sau se înfăptuiesc gesturi extreme. Comportamentul iese de sub controlul rațiunii și intră sub dominația impulsurilor.

Respectul reciproc și înțelegerea celuilalt fac posibilă o soluționare a conflictelor în care să nu existe învingători sau învinși. Scopul este ca oamenii să învețe să se impună pentru îndeplinirea propriilor necesități, fără a neglija însă nevoile celorlalți, preîntâmpinând astfel dezvoltarea unor sentimente precum frustrarea sau resemnarea. Mai mult, **scopul este ca oamenii:**

- să se deschidă unii față de ceilalți (să-și arate nevoile, sentimentele, dorințele, efectele comportamentului celorlalți asupra lor), în loc să-i analizeze și să-i subestimeze pe ceilalți,
- să se asculte cu atenție unii pe ceilalți și să îi ajute pe alții să se exprime clar,
- să soluționeze conflictele într-un mod creator și care să fie pe placul tuturor,
- să-și dezvolte capacități consultative, pentru a-i sfătui pe ceilalți cum să-și rezolve conflictele.

Cele mai importante elemente dintr-un proces de comunicare în spirit de fair-play sunt următoarele:

- oamenii trebuie să se exprime clar și la modul personal, folosind mereu persoana I singular,
- trebuie să recunoască și să evite mesajele denigratoare, formulate la persoana a II-a,
- trebuie să poată descrie comportamentele problematice în loc să le evalueze,
- trebuie să recunoască ascultarea activă, barierele de comunicare și să adopte acest stil de ascultare activă,
- trebuie să își exprime sentimentele,
- nu trebuie să dea sfaturi în ceea ce privește comportamentul ce trebuie urmat.

Pe lângă însușirea acestor reguli de comunicare trebuie învățate și unele strategii de soluționare a conflictelor. **Strategiile pentru o comunicare în spirit de fair-play sunt:**

- discuțiile tip confruntare,
- soluția „toată lumea câștigă”,
- discuțiile de lămurire a situației.

Discuțiile tip confruntare fac parte din strategiile pe care le practicăm zi de zi. Aceste discuții au deseori rolul de a ne impune – cu forța și cu riscul lezării relațiilor personale – sau de a nu ne impune, cu riscul ca noi să ne simțim nemulțumiți pentru că situația nedorită nu se schimbă cu nimic. Aplicând principiul fair-play-ului în procesul de comunicare, vom vedea că există și o a treia cale de a ne impune în fața altor oameni, fără să deteriorăm însă relația pe care o avem aceștia.

O a doua strategie este soluția “toată lumea câștigă”. Ea este mai potrivită în cazul unor probleme mai complexe, care vizează adesea mai multe persoane și unde trebuie avute în vedere interese multiple. Aici este important să divizăm procesul de soluționare în mai mulți pași mai mici: lămurirea nevoilor, găsirea unor variante multiple de soluționare, evaluarea variantelor, decizie, planificarea executării soluțiilor, controlul eficienței acestor soluții.

Cea de-a treia cale de soluționare a conflictelor vizează planul personal. Aici este vorba despre lămurirea problemelor prin intermediul unei discuții între parteneri aflați în relații personale

extrem de strânse. În dialogul dintre parteneri sunt lămurite astfel așteptările, nevoile și dorințele părților și sunt luate hotărâri comune.

O comunicare de succes este cheia soluționării constructive a conflictelor. “Cine vorbește, nu împușcă” – aceasta este zicala la care putem reduce funcția comunicării. În forma sa profesionalizată comunicarea joacă în toate procedurile de soluționare a conflictelor un rol deosebit de important.

Atunci când există un conflict, procesul de comunicare este bruiat sau foarte limitat. Trebuie să vedem așadar mai întâi cum poate fi organizată comunicarea pentru a ajunge la o perspectivă comună asupra conflictului și la problemele care se află la baza lui.

Prima condiție în acest sens este voința de a adăuga la propriul orizont perceptiv o nouă concepție diferită și încercarea de a înțelege intențiile celuilalt. Amenințările, învinuirile, afirmările nu-și au locul aici. Ele trebuie înlocuite cu modelele cooperative ale explicării și înțelegerii.

Deci, obiectul comunicării îl formează: păstrarea relațiilor existente și dintre oameni, dintre organizațiile lor, dintre ei și acestea, inițierea, stabilirea și desfășurarea unor relații noi, modificarea și stingerea relațiilor vechi, schimbul de știri, gânduri, informații, păreri și idei care prezintă interes pentru relațiile lor, precizarea anumitor situații și poziții privind interesele reciproce, clarificarea și aplanarea eventualelor neînțelegeri care se pot ivi în cadrul relațiilor și intereselor comune, rezolvarea diferitelor probleme pe care le ridică desfășurarea practică a raporturilor sociale care îi leagă.

Comunicarea este cheia individului spre societate, spre integrare în comunitate. În nici una dintre ipostazele sale majore, societatea / comunitatea nu poate exista fără comunicare, ea se continuă, se regenerează prin transmitere, prin ceea ce oamenii își împărtășesc ca experiență comună de viață – scopuri, aspirații, cunoștințe, convingeri, același spirit.

Bibliografie:

1. Cucuș Constantin,2009,Psihopedagogie, Editura Polirom, Iași,
2. Emil Stan,1999, Profesorul între autoritate și putere, Editura Teora
3. Emil Stan,2009, Managementul clasei, Editura Teora
4. Ion-Ovidiu Pânișoară, 2003, Comunicarea eficientă, Editura Polirom, Iași,
5. Romiță B Iucu,2006, Managementul clasei de elevi.Aplicații pentru gestionarea situațiilor de criză educațională, Editura Polirom, Iași,
6. Roxana Tudorică,2005, Introducere în managementul educației, Editura Meronia.
7. <https://edict.ro/comunicare-si-conflict/>

Întocmit,

Asistent social: Loredana Florentina Bozariu