NEGOCIEREA ÎN EDUCAȚIE – SECVENȚE CONCEPTUAL-METODOLOGICE

Viorica GORAŞ-POSTICĂ

Negocierea este o realitate a vieții.
În viață nu obții ceea ce meriți, ci ceea ce negociezi.

Abordarea negocierii în domeniul educațional este un subiect pe cât de neceasar, pe atât de complex şi delicat, or, ea poate sa aducă indiscutabile beneficii educatului, dar, în egală măsură, şi prejudiicii, în cazul în care nu există înțelegere mutuală asupra respectării unor valori general-umane. Din punct de vedere conceptual, negocierea reprezintă cel mai eficient mijloc de comunicare, având avantajul că realizează, în cel mai scurt timp, efecul scontat. Ea se referă la o situație în care părțile participante – educatorul şi educatul – interacționează în dorința de a ajunge la o soluție acceptabilă, în una sau mai multe probleme aflate în discuție. Reuşita în procesul de negociere este condiționată de felul cum comunicăm, cum ne comportăm față de elevi, studenți, părinți etc. Pentru a negocia cu succes, trebuie să cunoaştem anumite reguli cu privire la pregătirea şi desfăşurarea negocierilor, dar şi să stăpânim toate formele de comunicare. Oricâtă experiență pedagogică am avea, recunoaştem că nu este uşor să fii un negociator competent, ca să negociezi mereu nu atât în folosul tău, cât spre binele, imediat sau de viitor al celui educat [Cf.3, p.16-23].

Negocierea este interpretată drept o formă concentrată şi interactivă de comunicare interpersonală, în care părțile aflate în dezacord urmăresc să ajungă la o înțelegere care rezolvă o problemă comună sau atinge un scop comun. Desigur că orice proces sau etapă a procesului de negociere are un anumit scop ce trebuie declarat ca prioritate printre multe alte posibilități, clarificarea lui sporeşte eficiența comunicării, ducând la producerea de mesaje clare, decise şi utile.

Cheia oricărei negocieri eficiente devine anume comunicarea. Cele mai reuşite negocieri se realizează doar datorită unei comunicări eficiente cu partenerul. Absența comunicării poate fi considerată drept un semn alarmant al imposibilității de desfăşurare a negocierii. Dacă ne vom pregăti bine de negociere, atunci ea va consta dintr-o succesiune logică de mesaje, emise în sprijinul argumentării proprii. Pentru a obține succes în negociere, nu este suficient să cunoşti doar strategiile de negociere, este nevoie de a cunoaşte şi planifica procesul de comunicare, pentru a putea înfrunta orice barieră, care ar putea fi cauza unui insucces. De cele mai dese ori, trebuie să anticipăm felul în care partenerul/educatul va interpreta mesajul, astfel încât să structurăm conținutul unui răspuns pozitiv. Dar pentru aceasta, este nevoie să încercăm a înțelege procesul de gândire a partenerului. Trebuie să anticipăm răspunsurile recepto-

rului accentuând valorile, comportamentul şi aptitudinile acestuia, scoţând în evidenţă „partea plină a paharului”.

Pentru a ajunge la o înţelegere avantajoasă, este nevoie de a studia şi a cunoaşte din timp stilul de viaţă al negociatorului. Ceea ce face ca o persoană să fie un bun negociator într-o cultură, poate să nu funcţioneze în altă cultură. Doar cunoscând cultura partenerului, vom putea elimina cele mai multe bariere în comunicare şi diminua riscul eşuării unei negocieri. Nu mai puţin important în negociere este să fii şi un bun ascultător. Ascultarea activă dă fluenţă dialogului, în timp ce reformularea scoate în evidenţă zona comună a înţelegerii. Din această cauză, în timpul negocierii trebuie să folosim activ ascultarea şi reformularea pentru a vedea dacă am înţeles corect mesajul. Unul dintre cele mai importante secrete ale diplomaţiei şi ale negocierii este de a ne arăta interesaţi de ceea ce spune cineva, chiar dacă nu ne interesează deloc. Un bun ascultător îşi aminteşte toate punctele principale ale discuţiei şi astfel înţelege perfect ce se aşteaptă de la el.

În procesul de negociere, comunicarea, prin forma sa specifică de interacţiune „faţă în faţă”, implică latura nonverbală, care, conform estimărilor specialiştilor în domeniu, este răspunzătoare pentru 70-90% din transferul de informaţii şi afecte. În negociere se transmite un mesaj chiar şi atunci când partenerii păstrează tăcerea sau nu fac nici un gest. Desfăşurarea cu succes a unui proces de negociere, câştigarea respectului şi a încrederii partenerilor, cu scopul asigurării unei colaborări durabile şi în perspectivă, necesită cunoaşterea şi aplicarea unor principii de bază, dintre care se pot menţiona:

– În negociere, ca în orice act de comunicare educaţională, nu există adversari, ci parteneri, deoarece obiectivul de bază este ajungerea la o înţelegere.

– Partenerii trebuie să ţină cont, în mod tacit, de dorinţele reciproce şi astfel să fie capabili de a face concesii.

– Nu există negocieri identice, ci doar – cel mult – similare, fiecare asemenea proces având un puternic caracter de unicitate.

– În negociere se recomandă utilizarea de formulări explicite şi de reluări sau sublinieri frecvente ale aspectelor deja convenite, până la confirmarea scrisă a acordului, confirmare ce trebuie realizată imediat ce este posibil [Cf. 4, p.126].

Felul în care le vorbim educaţilor, timbrul vocii, felul în care ne alegem cuvintele şi tonul comunicării ne pot mări sau slăbi poziţia în negociere. Doar atunci când vom stăpâni eficient atât strategiile de negociere, cât şi cele de comunicare, vom putea convinge şi manipula partenerul pentru a-l face să coopereze. În cadrul procesului de negociere, comunicarea se manifestă într-un context ce este nu numai specific, dar şi complex. Acest context priveşte existenţa unui anumit tip de relaţie între parteneri, relaţie ce este în acelaşi timp, divergenţa şi convergenţa generată de poziţia lor de interdependenţă, relaţie prin care partenerii manifestă voluntar o decizie pe care o acceptă ca

fiind favorabilă şi partenerului, având în vedere o finalitate pozitivă. Mai trebuie subliniat caracterul dinamic al relației dintre partenerii comunicării, ca şi complexitatea contextului/situațiilor educative în care se desfăşoară comunicarea, generată de diversitatea şi amploarea factorilor.

Fiind vorba de comunicare interpersonală, caracterizată printr-o anumită specificitate, apare necesar să fie decelat modul de manifestare a nivelurilor contextuale ale acesteia, prezente în procesul de negociere [1, p.133]. În situația negocierii, ca formă de comunicare interpersonală, apar o serie de variabile ce influențează, la rândul lor, această situație de comunicare caracterizată printr-o anumită specificitate. Dintre aceste variabile pot fi menționate: existența unui obiectiv precis al comunicării în cadrul negocierii; tipul de relații/gradul de intimitate existent între parteneri (respectiv emițător–receptor); conştientizarea „cerințelor" pentru fiecare dintre interlocutori cu scopul satisfacerii acestora în cadrul situației de comunicare; atitudinea emițătorului ca şi cea a receptorului față de sine şi față de partener; nivelul interesului manifestat de emițător/receptor față de obiectul comunicării; intervalul de timp pe care receptorul este dispus să-l acorde emițătorului.

Este interesant de remarcat faptul că, manifestându-se în cadrul şi prin comunicare interpersonală şi caracterizată prin varietate şi complexitate, negocierea va necesita şi deci va determina, o mare adaptabilitate, flexibilitate şi nuanțare a comunicării însăşi, în funcție de situația de negociere, de contextul educațional creat. Ca orice altă formă de comunicare, negocierea poate fi considerată ca fiind competentă, dacă este eficace şi eficientă şi contribuie la dezvoltarea relației de comunicare, care să avantajeze şi să favorizeze plenar educatul [2, p.32].

În concluzie, o comunicare eficientă în procesul de negociere necesită conştientizarea de către parteneri a contextului în care acesta se desfăşoară, context cu multiple şi variate implicații – de la nivel macrosocial până la nivel micro, incluzând reacții individuale şi nuanțe lingvistice. Astfel, în educație, nu ar exista limite de negociere între educatori şi educați, se poate, în fond, negocia orice, cu condiția asigurării înțelegerii/consimțirii statutului de ambele părți şi a codului deontologic aferent, nesfidându-se bunul simț şi omniprezentul principiu pozitiv al educației.

Referințe:

1. CHIRIACESCU, A. Comunicare interumană. Comunicare în afaceri. Negociere. În: *http://www.biblioteca-digitala.ase.ro/biblioteca/carte2.asp?id=287&idb=*
2. FISHER, R.,URY, W., PATTON, B. *Succesul în negocieri.* Cluj-Napoca: Dacia, 1995.
3. GORAŞ-POSTICĂ, V. Reflecții pe marginea demersului curricular de dezvoltare a competențelor de comunicare şi negociere educațională. În: *Studia Universitatis.* Seria *Ştiințele Educației.* Chişinău, 2010, nr.9(39).
4. PRUTIANU, Ştefan. *Manual de comunicare şi negociere în afaceri.* Vol.II. *Negocierea.* Iaşi: Polirom, 2007.