

COMUNICAREA ASERTIVĂ CA O COMPONENTĂ INDISPENSABILĂ A COMPETENȚELOR SOCIALE

Magdalena RUSNAC-FRĂSINEANU¹, Ana COZARI²

¹*Ministerul Educației și Cercetării al Republicii Moldova (Republica Moldova)*

²*Universitatea Agrară de Stat din Moldova (Republica Moldova)*

Abstract

The article addresses the issue of assertive communication from the perspective of its value in the context of the development of social skills, being considered essential both in the formation of the individual's personality, in particular, and in the establishment of interpersonal relationships, in general. Assertive communication means expressing one's own point of view in an open and honest discussion, a way of solving interpersonal problems, allows messages to be received without blockages, involves defending personal rights, feelings and convictions in a direct, honest and appropriate way, which is why assertiveness should not be neglected in social and educational environments. The paper presents various assertive communication techniques, which directly and directly contribute to the development of people's assertive skills and competences.

Keywords: assertiveness, assertive skills, assertive response, assertive communication, assertive behaviour, assertive communication techniques, assertive communication skills

INTRODUCERE

Comunicarea reprezintă o modalitate fundamentală de interacțiune psihologică, un schimb de mesaje între indivizi, menit să realizeze relații interpersonale durabile, prin care se poate influența menținerea sau modificarea comportamentului individual sau de grup. Ea exprimă identitatea noastră umană și este un proces de interacțiune, ca relație mijlocită prin cuvânt, imagine, gest, simbol sau semn, prin care ne împărtășim cunoștințele, experiențele, interesele, atitudinile, opiniile, ideile. Comunicarea dispune de o mulțime de înțelesuri, scopuri, tehnici și metode de exprimare și manifestare [1, p.246]. Ori de câte ori vorbim, încercăm să convingem și să ne convingem, să explicăm, să informăm sau să ne informăm, să educăm sau să ne educăm, să impresionăm, să amuzăm și să ne amuzăm, să ne exprimăm punctele de vedere etc. Pentru atingerea acestor scopuri, se cuvine să se dovedească un indicator al nivelului înalt al culturii comunicative, ceea ce presupune dirijarea propriilor emoții, manifestarea interesului față de alți oameni, aprecierea obiectivă a oricărei situații, fapt ce contribuie la manifestarea omului ca personalitate. Limba este creativitate, dar în același timp și materialul limbajului, care constituie instrumentul și rezultatul activității de comunicare. De abilitatea de a comunica depinde în mare măsură și succesul social sau profesional al oamenilor. Un rol important în stabilirea și menținerea unor relații personale agreabile cu ceilalți îl are felul în care știm să vorbim și să ascultăm [2, p.44].

METODOLOGIE

Pentru efectuarea investigațiilor ce țin de problema abordată în lucrare au fost folosite noțiunile și teoriile reflectate în literatura de specialitate. În calitate de metode de cercetare au fost utilizate metoda abstracției științifice, analizei și sintezei.

REZULTATE

Prin intermediul procesului de comunicare, urmărim întotdeauna patru scopuri principale:

- să fim auziți (receptați);
- să fim înțeleși;
- să fim acceptați;
- să provocăm o reacție (schimbare de comportament sau de atitudine, a unei opinii).

Un element de cultură a comunicării, care se dovedește una dintre condițiile de bază ale succesului socioprofesional și se referă la cunoașterea principiilor eticii generale cu transferarea lor în sfera relațiilor interpersonale, este asertivitatea.

După cum afirmă Alnord Lazarus, asertivitatea reprezintă:

- capacitatea de a influența pe alții;
- abilitatea de a spune „nu”;
- abilitatea de a cere favoruri sau de a face solicitări;
- abilitatea de a exprima sentimentele pozitive și negative;
- abilitatea de a iniția, continua și finaliza o conversație.

France Lawrence relatează că asertivitatea presupune învățarea abilității de a adapta comportamentul solicitărilor situației interpersonale, astfel încât consecințele pozitive să fie maxime, iar cele negative – minime [3].

Mai nou, Maria Ianioglo definește asertivitatea ca fiind abilitatea de exprimare a emoțiilor și a gândurilor într-un mod în care ne satisfacem nevoile și dorințele și le respectăm pe cele ale interlocutorului [4]. Prin comunicarea asertivă nu se urmărește de a domina situația, interlocutorul cu orice preț, indiferent de circumstanțe, ci de a rezolva problemele interpersonale selectând soluții optime pentru a obține rezultate cât mai bune.

La rândul său, comunicarea asertivă semnifică exprimarea propriului punct de vedere într-o discuție deschisă și onestă, o modalitate de soluționare a problemelor interpersonale, permite recepționarea mesajelor fără blocaje, implică apărarea drepturilor personale, sentimentelor și convingerilor în mod direct, onest și adecvat și garantează dezvoltarea unei cariere de succes. Solicitarea respectării propriilor drepturi și refuzarea unor sarcini într-o manieră simplă, reprezintă „calea de mijloc și implică solicitarea propriilor drepturi; refuzarea unor sarcini într-o manieră simplă, directă” [4], dar care îmbunătățește comunicarea, dacă există un dialog deschis, fără agresivitate. Focalizarea interesului asupra acestei componente a competenței sociale o considerăm esențială atât în formarea personalității individului și în obținerea armoniei și satisfacției în activitatea profesională, în particular, și în viața cotidiană, în general, cât și în stabilirea relațiilor interumane.

Există diverse tehnici de comunicare asertivă, care se axează pe evitarea situațiilor tensionate, eficientizarea comportamentelor de comunicare și punere în valoare a propriei persoane, atât în grup, cât și individual. Ansamblul de tehnici care contribuie la dezvoltarea abilităților de manifestare a individului printr-un comportament asertiv diminuează blocajele ce intervin în relaționare și mijlocesc atingerea competenței.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0. International License

În scopul structurării asertivității, exemplificăm câteva tehnici ale comunicării ce asigură aspectele de corelare eficientă între interlocutori:

1. Discul defect / Placa stricată;
2. Ignorarea selectivă;
3. Mânia dezarmată;
4. Cererea de scuze.

Tehnica „Discul defect” sau „Placa stricată” constă în repetarea unei solicitări sau a unei opinii, exprimate prin aceleași cuvinte, atunci când se întâmpină o rezistență din partea interlocutorului, până când acesta se va convinge că nu îți vei schimba poziția. Denumirea provine de la discurile vechi de vinil, care, atunci când se defectează, repetă continuu aceeași secvență de sunete. Dezavantajul acestei tehnici este faptul că, dacă rezistența continuă, argumentele au din ce în ce mai puțină autoritate.

Exemplu:

- Aș vrea să-mi oferi mașina ta duminică, ca să merg să-mi vizitez părinții.
- Nu pot să-ți ofer mașina mea duminică, pentru că am convenit cu familia să mergem la cumpărături.
- Merg să-mi vizitez părinții duminică, pentru că este ziua de naștere a mamei mele.
- Nu pot să-ți ofer mașina mea duminică, pentru că am convenit cu familia să mergem la cumpărături.
- Cred că mama se va supăra, dacă nu o voi vizita duminică, chiar de ziua ei.
- Nu pot să-ți ofer mașina mea duminică, pentru că am convenit cu familia să mergem la cumpărături.

Tehnica „Ignorarea selectivă” presupune evitarea oferirii unui răspuns la anumite mesaje transmise de interlocutor. Poate fi aplicată în cazurile abordării de către interlocutor a unor subiecte discutate anterior și care, s-a convenit, să nu mai fie abordate. La aplicarea tehnicii respective, este necesar de evitat expresia a feței ca „zâmbet ironic” sau „dispreț”.

Tehnica „Mânia dezarmată” constă în refuzul de continuare a discuției când interlocutorul este, în mod nemotivat, agresiv cu noi. Tehnica poate fi aplicată și atunci când ambii interlocutori sunt la fel de mânioși și, pentru ca ambii să se calmeze, se ia o pauză. Pauza este utilă atunci când discuția este agresivă sau pasivă. Ea poate fi utilizată atunci când este nevoie de timp pentru meditare.

Exemplu:

- Când interlocutorul ne reproșează anumite lucruri, putem să-i spunem:
- Cred că subiectul abordat este unul foarte important, dar propun să revenim la el mâine.
- Când nu ne putem stăpâni emoțiile de furie sau suntem pe punctul de a izbucni în lacrimi, zicem:
- Pauză. Mâine vom discuta subiectul respectiv.
- Când suntem presați să facem lucruri pe care nu le dorim, răspundem astfel:
- Vreau să mă gândesc. Îți dau un răspuns mâine. Trebuie să mă consult cu...

Tehnica „Cererea de scuze” se aplică atunci când simțim nevoia că într-adevăr vrem s-o facem. Toți facem greșeli și trebuie să le recunoaștem. Există situații în care scuzele sunt adecvate și nu ar trebui să le evităm, însă trebuie să nu invocăm scuze sau să cerem scuze frecvent. În cazul unei critici obiective în adresa ta, accept-o fără să-ți ceri scuze, pentru că important e să ai dorința de a te schimba. Alege să-ți exprimi dezacordul fără să îți ceri scuze. Folosește „deci”, „așadar” pentru a trage concluzii: „Așadar, vom proceda cum v-am propus la

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0. International License

început. Vă străduiți să fiți prezenți la eveniment, pentru că eforturile au fost comune în vederea organizării acestuia”.

Tehnicile menționate contribuie direct și nemijlocit la dezvoltarea abilităților, competențelor asertive ale persoanelor. Asertivitatea este o componentă indispensabilă a competenței sociale. Ea nu trebuie să fie neglijată în mediul social, cât și în cel educativ, ținând cont și de tendința mobilității sociale tot mai sporită din ultimul timp. Pentru menținerea unei atmosfere plăcute, agreabile, este important de promovat comunicarea asertivă în colective sau medii multietnice, mixte, neomogene, unde se observă conflicte, tensiuni, tendința de a atribui calități pozitive propriei persoane sau grupului din care face parte, iar ceilalți sunt priviți și tratați prin prisma negativismului etc. Or, asertivitatea presupune constructivitate, nonviolenta, atitudine corectă față de sine și ceilalți etc.

Considerăm important de cunoscut și de ținut cont și de indicii pentru dezvoltarea asertivității, printre care se regăsesc și următorii:

- Cunoașterea valorii personale și a drepturilor;
- Cunoașterea necesităților și exprimarea acestora;
- Examinarea modalității de comunicare a unei/unor persoane asertive;
- Asumarea răspunderii pentru propriul comportament;
- Exprimarea gândurilor și a emoțiilor negative într-un mod controlat;
- Primirea criticilor într-un mod pozitiv;
- Adoptarea stilului asertiv de comunicare și practicarea permanentă a acestuia;
- Oferirea, la necesitate, a răspunsului negativ „NU” etc.

CONCLUZII

Comunicarea asertivă este una dintre cele mai eficiente tipuri de comunicare în situațiile în care se dorește exprimarea sentimentelor, apărarea drepturilor sau evocarea unor răspunsuri negative la solicitările interlocutorilor. Este absolut necesară în orice domeniu de activitate, dar și în situațiile sociale obișnuite, când se solicită ceva contrar propriei voințe sau necesități. Asertivitatea însă nu trebuie percepută ca o tendință de transformare a unei persoane timide într-o persoană permanent agresivă, pentru că ea se opune agresivității, dar și comportamentului pasiv în același timp. Un răspuns asertiv oferă posibilitatea de a stabili contacte sociale satisfăcătoare prin alegeri conștiente, decizii clare și flexibile și încredere în procesul comunicării. Deși la prima vedere pare simplu, este, totuși, complicat pentru unii să renunțe la comportamentul agresiv, impertinent și să adopte asertivitatea ca stil de interacțiune cu ceilalți. Aplicarea tehnicilor recomandate mai sus contribuie indiscutabil la dezvoltarea abilităților de comunicare asertivă, însă este nevoie de exercițiu pentru a reuși să devii asertiv și să comunici astfel în mod obișnuit, exprimându-ți punctul de vedere cu fermitate, dar elegant, fără a leza în vreun fel interlocutorul, rămânând departe de agresivitate, dar și de permisivitate excesivă.

REFERINȚE BIBLIOGRAFICE

[1] A. Cozari, M. Rusnac-Frăsineanu, “Metode ce vizează dezvoltarea abilităților de comunicare publică”, în *Materiale ale conferinței internaționale științifico-practice Teoria și practica administrării publice*, vol.1, pp. 245-247, Chișinău, 2011.

[2] A. Cozari, V. Pavel, *Comunicare literară și grai local în mediul școlar*, Chișinău: S.C. „Profesional Service” SRL, 2011.

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-Non-Commercial 4.0. International License

[3] A. Coman, C. Coman, *Tehnici de comunicare și negociere. Curs practic*, Brașov: Universitatea Transilvania, 2002.

[4] M. Ianioglo, "Particularitățile competenței de comunicare asertivă la studenții din mediul academic multietnic", *Univers Pedagogic*, nr. 4, pp. 70-76, 2012.

[5] E. Bîrsan, *Comunicarea asertivă. Ghid metodologic*, Chișinău: UPS „Ion Creangă”, 2013.

[6] O. G. Jitaru, *Aplicații didactice pentru teoria educației. Comunicare educațională asertivă*. Iasi: Performantica, 2015.

[7] M. Rădan, *Ce este comportamentul asertiv*, București: Editura Academiei Române, 1992.

[8] S. Gorea, "Comunicarea asertivă - cheia educației de succes", in *Materialele Conferinței Internaționale Identitatea instituției de învățământ în comunitate*, pp. 45-49, Chișinău, 2012.