

MEDIUL MULTIETNIC – SOLICITANT AL COMPETENȚEI DE COMUNICARE ASERTIVĂ

Valentina BOTNARI, Maria IANIOGLO

Universitatea de Stat din Tiraspol

This research focuses on some theoretical aspects regarding the necessity of assertive communication competence development in the process of future didactic staff education that are expected to provide educational services for multiethnic groups. It is suggested that the above-mentioned competence would have an impact upon students' results given the fact that their initial professional education takes place in a multiethnic academic milieu. The practical dimension of this study consists in the possibility to transfer the obtained results dealing with assertive communication competences to students that are part of multiethnic academic groups.

Realitatea socială atribuie educației contemporane sarcina formării unei personalități capabile de a se adapta la ritmul accelerat al schimbărilor din societate și aptă de a soluționa constructiv situații de problemă ce pot apărea în mediul policultural și multiethnic. Într-o accepțiune largă, societatea multiculturală presupune coabitarea diferitelor grupuri etnice, culturale, confesionale în condiții de conexiune și interacțiune, de schimb și recunoaștere mutuală a modurilor de organizare a vieții și valorilor fiecăruia. Globalizarea a făcut ca lumea contemporană să fie supusă unor schimbări rapide, iar contactul și interacțiunea cu alte culturi să devină caracteristici dominante ale vieții moderne.

Conviețuirea interetnică complică fenomenul interacțiunii indivizilor, solicitând diverse "modele comportamentale" ce diferă de la o etnie la alta, acestea alcătuind, de fapt, "modelele culturale", propuse spre realizare de către societate membrilor săi, iar totalitatea acestor modele valorificate constituie însăși cultura unei societăți. Mediul mixt creează condiții propice pentru un contact permanent al culturilor etnice, care, în cazul în care nu sunt supuse unei presiuni de dominație, contribuie la interferență, manifestată în împrumuturi libere, modificări și îmbogățire reciprocă.

Procesul de socializare în condițiile contemporane nu se reduce doar la învățarea modelelor culturale ale grupului de apartenență. De rând cu enculturația, după Gh. Geană, „procesul de internalizare de către individul uman a normelor și valorilor grupului (comunității, societății), în care se naște și trăiește” [4, p.218], are loc și aculturația (în accepțiunea lui Romulus Vulcănescu) [3, p.13]. Aculturația se prezintă ca un proces de schimb al elementelor (obiceiuri, datini, valori, simboluri și forme de cultură rurală, urbană, tehnică etc.) a persoanei, aceasta asimilând nu numai modele proprii grupului de apartenență, dar și cele împărtășite de alte comunități etnice.

Pluralismul cultural european este produsul unei istorii lungi și continue care implică acceptarea altuia, toleranța, coexistența plurală, dar și șansa afirmării pozițiilor proprii [1, p.160]. Acest pluralism spiritual se explică prin anumite elemente fundamentale ale culturii: curente religioase care au fost întotdeauna transnaționale, gândirea științifică, ce a circulat liber din zorii epocii moderne, modelele și curente artistice, ideologiile, tehnicile de producție.

Dialogul cultural este o strategie de interogare culturală a propriilor fundamente ale unei culturi, este un schimb valoric care nu se produce ușor. Acesta presupune o complexă interacțiune a mentalităților, concepțiilor, idealurilor, creând multiple perspective de dezvoltare.

Ca orice alt fenomen, comunicarea interculturală se învață și are drept obiectiv „cultivarea receptivității față de diferență... , formarea unei competențe interculturale” [1].

La nivel social diversitatea persoanelor, grupurilor și comunităților pot fi tolerate atâta timp cât nu este încălcat echilibrul dintre unitate și diversitate, dintre acceptarea diferențelor individuale și angajamentul tuturor cetățenilor de a promova valorile și principiile fundamentale ale democrației. Idealul spre care trebuie să tindem îl constituie armonizarea relațiilor prin crearea unor punți spirituale ce ar conjuga cerințele societății cu doleanțele fiecărui individ în parte.

Cultura comunicării interetnice, ca fenomen multifuncțional, include cunoașterea normelor, principiilor și cerințelor de etică generală, cum ar fi: datoria, responsabilitatea, cinstea, bunătatea, adevărul și deprinderea de transferare a acestora în planul relațiilor interetnice. Un nivel înalt al culturii comunicative presupune dirijarea propriilor emoții, manifestarea interesului față de alți oameni, aprecierea obiectivă a oricărei situații.

Funcția de cadru didactic solicită capacitatea de a aprecia și accepta diversitatea și multiculturalitatea, de a poseda competență de comunicare asertivă, deoarece contactul interpersonal prezintă un aspect primordial al activității acestuia. Competența dată e prevăzută și în Cadrul național al calificărilor printre alte 16 competențe generice. În această ordine de idei considerăm important a elucida poziția noastră vis-à-vis de întreaga paletă semantică a sintagmei „competență de comunicare asertivă”.

În viziunea noastră competențele profesionale prezintă formațiuni complexe ca structură și globale ca organizare ce asigură succesul realizării obiectivelor profesionale fundamentale și, respectiv, autorealizarea personalității care își au exprimarea într-un sistem unic de cunoștințe, capacități și calități ale omului interconectate cu atitudinea valorică față de **mediu (care, de cele mai multe ori, este multietnic - s.n.)** și cu o atitudine creativă față de muncă, stimulând tendința profesionistului spre autoperfecționarea continuă.

Relațiile interpersonale în mediul multietnic sunt indestructibil (inevitabil) legate de procesele de comunicare. Mariajul lor este atât de solid, încât se consideră imposibil a nu comunica și simpla prezență a unui interlocutor devine condiție sine qua non a declanșării actului [5].

În raport cu facilitatea comunicațională, literatura psihosociologică utilizează conceptul de „competență de comunicare” ce constă în însușirea unor cunoștințe ce țin de rolul contextului în determinarea substanței și formei mesajelor de comunicare; rolul comportamentului nonverbal; rolul tăcerii în comunicare [5].

Fiind raportată la performanță și la competența socială, comunicarea se situează pe poziții de forță.

În literatura de specialitate se operează din ce în ce mai des cu sintagmele de „comunicare asertivă”, „competențe de comunicare asertivă” și „comportament asertiv”. Ne-am axat în mod special asupra competenței de comunicare asertivă, deoarece considerăm că aceasta este esențială atât în formarea personalității individului și în obținerea armoniei și satisfacției în activitatea profesională, și în viață în general, cât și în stabilirea relațiilor interumane.

Formarea și dezvoltarea asertivității este de o importanță deosebită pentru studenți, viitoare cadre didactice, studierea acestei competențe fiind cu atât mai necesară cu cât rămâne un domeniu mai puțin cercetat la noi și care face mai rar obiectul antrenamentelor de dezvoltare în programele postuniversitare.

Preluând afirmația lui Charly Cungi (1999), putem spune că problema abordată e prioritară pentru tinerii care nu îndrăznesc destul, pentru agresivii care îndrăznesc prea mult și pentru orice persoană care la un moment dat a îndrăznit prea mult sau n-a îndrăznit destul. “A te afirma înseamnă a ști fără prea multe emoții să ceri sau să refuzi, să intri în conversație și să-ți verbalizezi ideile și sentimentele atunci când este necesar păstrând (sau ameliorând) relația cu interlocutorul” [2].

Sintagma “competență de comunicare asertivă” capătă sens doar fiind inclusă într-un sistem și mediu dat. În contextul mediilor multiculturale și multietnice competența de comunicare asertivă contribuie la manifestarea unei personalități deschise care dirijează propriile emoții, este interesată de dorințele altor persoane.

Conceptul de asertivitate este preluat de la savanții americani (Smith, Rakos, Lange, Wolfe etc.) și înseamnă a-ți susține punctul de vedere fără a te simți vinovat.

Asertivitatea reprezintă comunicarea deschisă, directă și onestă, care ne permite să avem încredere în noi și să obținem respectul prietenilor și colegilor; 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. Aceasta facilitează rezolvarea situațiilor interpersonale tensionate. Wolfe (1982) conceptualizează asertivitatea în termeni de „exprimarea oricărei altei emoții decât anxietatea unei persoane” [8].

Lazarus analizează asertivitatea și o definește ca fiind capacitatea de a-i influența pe alții (Chelcea S., 1998, p.125), iar Cornelius Helena și Faire Shoshana (1996, p.93) consideră asertivitatea drept cea opțiune a individului în comunicare ce îi ajută să își susțină poziția fără a blama sau fără a trata cealaltă persoană ca pe un adversar.

Alberti și Emmons (1974, apud Cottreaux J., 1999, p.99) defăimau comportamentul asertiv ca fiind „comportament ce permite unei persoane atingerea intereselor personale, apărarea propriului punct de vedere fără anxietate exagerată, exprimarea sinceră a sentimentelor, apărarea propriilor drepturi fără a le încălca pe ale altora”. Este, deci, o „concepție democratică” asupra realțiilor interumane.

Asertivitatea a fost introdusă de unii specialiști în terapia comportamentală, fiind preluată apoi și utilizată în relațiile de muncă, în tehnicile comerciale, în învățământ și în pedagogie. Unele studii științifice au demonstrat marea eficiență a exersării asertivității și impactul favorabil asupra persoanelor în toate domeniile vieții lor.

Astfel, considerăm că această componentă a competenței sociale ar putea face parte din educația de bază, începând, dacă nu din copilărie, atunci cel puțin din adolescență.

În sprijinul acestei idei vine aprecierea lui A. Adler (1991, p.76) că aspirația de a te pune în valoare se manifestă încă din primele zile de viață și se constituie ca un puternic factor psihologic ce influențează procesul actualizării de sine. Adler leagă aspirația de a te pune în valoare de manifestarea sentimentelor de inferioritate și insecuritate, considerând-o ca principală modalitate de atingere a superiorității.

Prin studiul bibliografiilor unor inventatori și convorbirile biografice cu peste 300 de tineri, Mariana Caluschi a relevat trăirea de către o parte din ei a unor adevărate stări de handicap situațional datorat lipsei competențelor de a se manifesta și de a se afirma în anumite momente (1996, p.38-39).

Pentru actualizarea și afirmarea de sine, autoarea propune în lucrarea citată mai sus un program denumit „Arta de a te impune prin creativitate”.

Este adevărat că în multe situații oamenii simt inabilitatea de a se afirma, de a-și susține punctul de vedere, de a-și apăra drepturile, de a-și expune nemulțumirile etc.

În procesul interacționării copiilor cu adulții și, în special, cu adulții care se prezintă pentru ei drept autoritate, există riscul de a fi dezaprobați pentru intervenția lor. În funcție de situație, această intervenție poate fi etichetată ca lipsă de politețe, sfidare (Fontana D., 1988, p.289). Totuși, dacă vom considera afirmarea de sine drept valorică în anumite contexte și ca sine și al eficienței sociale, atunci copiii trebuie să fie îndrumați cum să-și dezvolte afirmarea de sine și cum să decidă când este momentul potrivit de a o manifesta.

D.Fontana continuă prin a afirma că inducerea sentimentului de vinovăție copiilor doar pentru faptul că doresc să se afirme (expresia „taci, că ești mic și prost”), le induce sentimentul că ei nu au nici un drept la propriile puncte de vedere sau la propriul spațiu social. Astfel, se poate ajunge la inabilitatea de a susține propriile păreri sau chiar la inabilitatea de a avea o imagine pozitivă despre sine.

Asertivitatea este o abilitate ce se învață, nu o trăsătură a personalității ce se moștenește. Ea este caracterizată prin avansarea atât a unui comportament responsabil corespunzător, cât și a unui expresiv, pe când comportamentul agresiv implică numai exprimarea unor drepturi. Asertivitatea este o atitudine onestă și utilă atât față de sine, cât și față de ceilalți.

O comunicare asertivă înseamnă, în primul rând, să știi care sunt nevoile tale și ce scopuri urmărești. Prin urmare, obiectivul într-o comunicare nu este să învingi, ci să rezolvi problemele și să ai rezultate maximal pozitive. Din punctul de vedere al raporturilor sociale sau profesionale, o comunicare asertivă reprezintă calea de mijloc și implică solicitarea propriilor drepturi; refuzarea unor sarcini într-o manieră simplă, directă. Comunicarea asertivă reprezintă adaptarea eficientă la situații conflictuale, deoarece în orice situație comunicarea se îmbunătățește atunci când există un dialog deschis, lipsit de agresivitate.

Comunicarea asertivă este cea prin care spui ceea ce ai de spus, în mod ferm, spontan, sincer și direct, păstrându-ți demnitatea și drepturile, dar în același timp, fără să-l jignești pe interlocutor, capacitatea de a exprima propriile trăiri și opțiuni într-o manieră în care stima de sine și a celorlalți nu sunt lezate. Acestea are următoarele caracteristici:

- se discută și se clarifică problemele care apar în procesul de promovare personală (critici, conflicte);
- sunt respectate și susținute activ drepturile personale în comunicare (dreptul de a fi ascultat, dreptul de a-ți exprima părerea);
- este recunoscută atât importanța drepturilor proprii, cât și a celorlalți;
- se dezvoltă încrederea în forțele proprii și în eficiența promovării personale.

S.Moscovici și adepții săi consideră că asertivitatea sau capacitatea de a-l comanda pe celălalt a fost uneori comparată cu competența socială. Autorul explică aceasta în felul următor: „Competențele sociale sunt pattern-uri ale comportamentului social care dau indivizi competenți din punct de vedere social, cu alte cuvinte, capabili să producă efectele dorite asupra celorlalți indivizi. Aceste efecte se pot raporta la motivații personale, ca de exemplu a fi popular, sau la obiective atribuite celuilalt, cum ar fi dezvoltarea capacităților de învățare, refacere sau muncă. Competențele sociale cotidiene ocupă, în general, primul plan, iar cele profesionale, planul secund” [6, p.74].

Competențele sociale constituie în egală măsură un model de comportament social care utilizează analogia dintre performanța socială și competențele motrice. Prin acest model s-a pus accentul pe elementele performanței sociale, mai ales pe cele nonverbale, ca expresia feței și privirea. Totuși, este clar că elementele verbale au și ele importanța lor și că aspectele globale ale performanței, precum graficația și asertivitatea, ar putea fi mai importante decât orice element specific [6, p.78].

Asertivitatea este caracteristica unei persoane care își exprimă cu ușurință punctul de vedere și interesele, fără anxietate și fără a le nega pe ale celorlalți. Tehnicile de antrenament în vederea formării competențelor de comunicare asertivă își propun să ajute subiecții care resimt dificultăți de comunicare să-și exprime și să-și susțină mai bine punctul lor de vedere. Adică, se pune problema diminuării anxietății, învățându-i să-și învingă deficiențele, să-și modereze agresivitatea și să-și modifice comportamentul pentru a se integra mai bine în normele anturajului său și să obțină o mai bună cooperare cu acesta.

Abordarea științifică a dezvoltării competențelor de comunicare asertivă la subiecții din mediul multicultural și multiethnic oferă avantajul apropierea temeinice de soluționare a problemelor emergente, situații ce

pot apărea în mediul multicultural și polietic, iar tratarea problematicii competențelor de comunicare asertivă din perspectiva mediului multietic concentrează în sine un întreg conglomerat de probleme multispectuale, extrem de relevante în contextul edificării unei societăți durabile și politici educaționale cu impact pozitiv asupra capitalului uman al țării.

În acest context, dezvoltarea competențelor de comunicare asertivă la studenții din mediul academic multietic reprezintă o prioritate a educației contemporane. Actualmente, situațiile în care apar divergențe pot evolua atât în conflicte majore, cât și în acțiuni de compromis, de colaborare și parteneriat. O persoană care deține această competență comunicatională știe și poate să-și exprime dorințele, să spună ce gândește, să refuze, să rezolve conflicte într-o manieră fermă, dar fără să-și jignească interlocutorii, menținând, în același timp, controlul asupra focarelor de conflict.

Pornind de la cele expuse mai sus, ne-am propus să întreprindem un studiu experimental în vederea identificării particularităților, mecanismelor și specificului comunicării asertive la studenții din mediile academice multietnice.

Eșantionul a fost alcătuit din 158 de studenți ai anului întâi, Facultatea de Cultură Națională a Universității de Stat din Comrat.

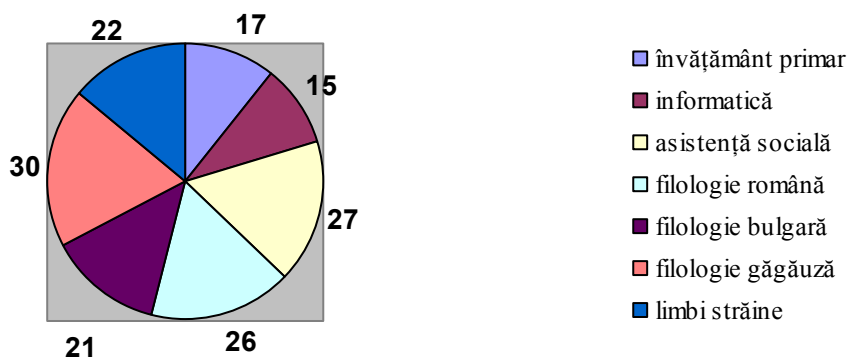


Fig.1. Componența lotului experimental după specialitățile la care își fac studiile.

Eșantionul a fost ales în mod aleator și a inclus studenții ce au acceptat în mod benevol să participe la testare. Astfel, au participat studenți ce-și fac studiile la specialitățile: Învățământ primar, Informatică, Asistență socială, Filologie română, Filologie bulgară, Filologie găgăuză și Limbi străine.

Menționăm faptul că studenții care au participat la studiul experimental sunt reprezentanți ai diferitelor etnii și trăiesc în medii culturale diferite. Eșantionul nostru este compus din găgăuzi, moldoveni, ruși și bulgari. Distribuția lor este reprezentată în figura 2.

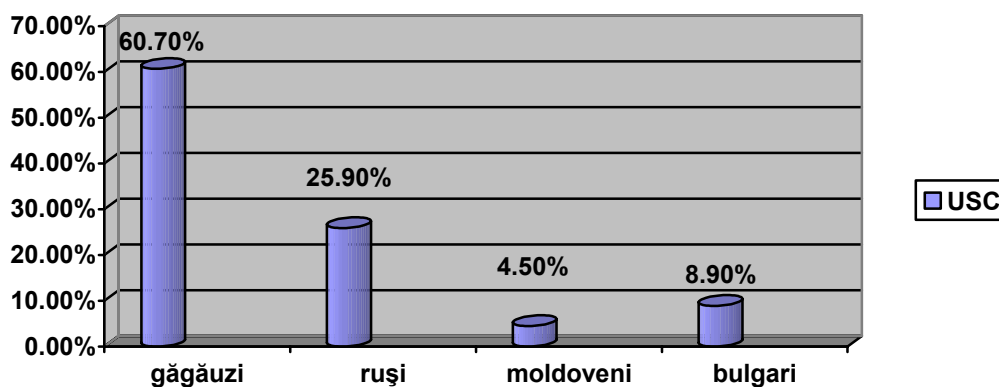


Fig.2. Componența eșantionului după etnii.

Urmărind scopul de a cerceta nivelul de dezvoltare a capacităților comunicative, am administrat testul *Metodica de studiere a capacităților comunicative și organizatorice*. Au fost obținute următoarele rezultate:

Tabelul 1

**Nivelul capacităților comunicative ale studenților incluși în experiment
(lotul experimental)**

Specialitatea	Nr. de subiecți	Nivel scăzut	Nivel mediu	Nivel înalt
Învățământ primar	17	6 (35,3%)	8 (47%)	3 (17,7%)
Informatică	15	3 (20%)	8 (53,3%)	4 (26,7%)
Asistență socială	27	11 (40,8%)	8 (29,6%)	8 (29,6%)
Filologie română	26	9 (34,6%)	11 (42,3%)	6 (23,1%)
Filologie bulgară	21	6 (28,6%)	6 (28,6%)	9 (42,8%)
Filologie găgăuză	30	13 (43,3%)	8 (26,7%)	9 (30%)
Limbi străine	22	11 (50%)	3 (13,6%)	8 (36,4%)
Total	158	59 (37,3%)	52 (32,9%)	47 (29,7%)

Prelucrarea rezultatelor permite să conchidem că nivelul de dezvoltare a capacităților comunicative la studenții anului I este diferit, ponderea deținând-o cei cu nivel scăzut de dezvoltare a capacităților comunicative (37,3%), iar rata celor cu nivel înalt al capacităților comunicative fiind de 29,7%. Numărul cel mai mare de studenți cu un nivel înalt al capacităților comunicative este din grupul de *Filologie bulgară* – 42,8%. Nivelul mediu de dezvoltare a capacităților comunicative este întâlnit mai frecvent la studenții de la *Informatică* – 53,3%, *Învățământ primar* – 47%.

Pentru o mai bună înțelegere a particularităților dezvoltării capacităților comunicative a fost administrată *Metodica diagnosticării montajelor comunicative (V.V. Boiko)*.

În urma prelucrării datelor am obținut următoarele rezultate:

Tabelul 2

Repartizarea montajelor comunicative

Specialitatea	Cruzime voalată	Cruzime deschisă	Negativism condiționat	Sâcâială	Experiență comun. neg.
Învățam. primar	16	9	13	11	11
Informatică	11	12	12	13	12
Asistență socială	22	19	24	18	21
Filol. română	18	24	15	17	19
Filol. bulgară	20	17	17	12	13
Filol. găgăuză	26	26	22	24	23
Limbi străine	16	19	16	13	19
Total: 158	129 (81,6%)	126 (79,7%)	119 (75,3%)	108 (68,4%)	118 (74,7%)

Datele din tabel indică faptul că montajul comunicativ cel mai frecvent întâlnit este cruzimea voalată, ceea ce înseamnă că în relație cu oamenii și în raționamentele despre ei persoana își ascunde aprecierile negative despre oameni și trăirile legate de cei din jur. Acest montaj este identificat la 81,6% dintre subiecții experimentați.

Cruzimea deschisă în relațiile cu oamenii este manifestată la o parte din studenții ce au fost supuși studiului, ceea ce înseamnă că aceștia își fac concluzii pripite, dure și unilaterale despre cei din jur, deseori aceste concluzii sunt categorice și de neclintit. Cei la care negativismul condiționat în raționamentele despre oameni este evident se caracterizează prin tendința de a face concluzii particulare condiționate despre unele tipuri de oameni și despre unele laturi ale interacțiunilor cu aceștia. E de remarcă, însă, că negativismul condiționat și experiența comunicativă negativă sunt destul de frecvent întâlnite la studenți: negativism – 75,3% și experiență negativă – 74,7%. Așadar, putem concluziona că mai puțin de 1/3 dintre respondenți au avut o experiență favorabilă de comunicare cu cei din jur.

Întâlnită la un număr impunător de studenți (68,4%) este și tendința de a face generalizări nefondate a faptelor negative ce țin de realitatea socială sau săcâială. Considerăm că și caracterul montajelor comunicative este unul dintre factorii ce determină nivelul de dezvoltare a capacităților comunicative exprimate prin abilitatea de a stabili contacte cu oamenii, tendința de a lărgi contactele, participarea la activități de grup, capacitatea de a influența oamenii, de a manifesta inițiativă. Acest fapt ar fi o explicație a numărului destul de mare de subiecți (37,3%) ce au un nivel scăzut de dezvoltare al capacităților comunicative.

E de remarcat că strategia la care recurg mulți studenți este agresia. Această strategie se manifestă în viața cotidiană în măsură diferită: de la o agresiune mascată până la forme destul de evidente și dure: cu cât este mai mare amenințarea realității subiective, cu atât agresia este mai mare. În acest caz, intelectul are rol de „transformator”, el intensifică agresia în dependență de sensul pe care i-l atribuie. A treia parte din cei testați adoptă o strategie de evitare. Această strategie reiese din tendința de a economisi resursele intelectuale și emoționale. Raportul indică un număr mai mare al celor tentați să evite, să plece din zona conflictelor, atunci când Eu-l lor este atacat.

Spiritul pașnic, ca strategie de apărare psihologică, în cadrul căreia rolul hotărâtor îl au intelectul și caracterul, este propriu unei treimi de respondenți. Spiritul pașnic presupune colaborare și parteneriat, capacitatea de a face compromisuri și posedarea unor trăsături de caracter necesare – echilibru, comunicabilitate, capacitatea de a fi muabil.

Rezultatele obținute confirmă, odată în plus, că în formarea competențelor de comunicare asertivă o deosebită importanță o au abilitățile de autoreglare emoțională.

După cum afirmă C. Dasu, acestea se referă la următoarele:

- *acceptarea necondiționată a propriei persoane și a celor din jur:*

- acceptarea propriei persoane presupune asumarea propriei imperfecțiuni și conștientizarea faptului că nimeni nu este perfect;

- acceptarea necondiționată a celorlalți oameni se referă la faptul că trebuie să manifestăm grijă și înțelegere pentru cei din jur, acceptarea lor ca ființe umane valoroase; acceptarea celor din jur fără însă a le aproba comportamentele sau gândurile negative;

- *responsabilitate și respect:*

- respectul față de sine vizează acceptarea propriei persoane, precum și conștientizarea și acceptarea imperfecțiunii propriei persoane;

- respectul față de ceilalți se referă la acceptarea celui alt, precum și conștientizarea și acceptarea imperfecțiunii celui alt.

Smith (1975), citat de C. Dasu, analizează comportamentul asertiv ca fiind dreptul fundamental al fiecărui individ. Concepția lui și-a asumat o libertate mult mai extinsă decât o făcea filosofia social-democratică: „Ai dreptul de a-ți judeca propriile comportamente, gânduri și emoții, de a avea responsabilitate pentru inițierea unor comportamente și pentru consecințele lor”. Cea mai reușită definiție în această categorie este formulată de Rimm și Masters (1979): „Comportamentul asertiv este comportamentul interpersonal care implică exprimarea onestă și relativ directă a gândurilor și sentimentelor ce sunt social adecvate și în care se ține cont de sentimentele și bunăstarea altor oameni” [8].

Lazarus (1973) a fost primul care a identificat clase specifice de răspunsuri prin care comportamentul asertiv poate fi definit astfel: „Abilitatea de a spune NU; abilitatea de a cere favoruri sau a face solicitări; abilitatea de a exprima sentimentele pozitive și negative; abilitatea de a iniția, a continua și a finisa o conversație generală” [9].

Comunicarea și comportamentul asertiv cer dezvoltarea anumitor deprinderi și abilități specifice, cele mai importante fiind următoarele:

1. Împărtășiți-vă sentimentele în afirmații la persoana I;
2. Nu vă minimizați și nu-i minimizați pe ceilalți;
3. Nu fiți vagi, ezitanți și nu vă camuflați mesajul prin cuvinte parazite;
4. Fiți concreți în feedback și critică;
5. Folosiți un limbaj neutru, neexploziv;
6. Fiți cooperanți, deschiși și receptivi la ceilalți - s-ar putea să știe ceva și voi să nu știți;
7. Confrunțați situațiile neplăcute pe loc sau cel puțin cât mai curând posibil;
8. Asigurați-vă că mesajele nonverbale transmit același lucru ca mesajele verbale [8].

Gradul de asertivitate poate fi măsurat prin eficiența reacției individului în producerea, menținerea sau intensificarea refortificării.

O persoană asertivă cere ceea ce dorește direct și deschis, adecvat, respectând propriile opinii și drepturi și așteptând ca și ceilalți să facă același lucru; cu încredere, fără anxietate. O persoană asertivă nu încalcă drepturile celorlalți, nu va aștepta ca ceilalți să ghicească ceea ce dorește, nu va fi anxioasă și nu va evita situațiile dificile [9].

Persoana ce se comportă asertiv este capabilă concret și explicit să formuleze cerințele și trebuințele sale, viziunea proprie referitor la o anumită situație, problemă. Aceasta se deosebește prin atitudine pozitivă față de ceilalți și autoapreciere adecvată. Este încrezută în propriile forțe, poate asculta și merge la compromis. Este capabilă să-și modifice viziunea, părerea, fiind influențată de argumente logice. Nu se intimidează să-și ceară cuiva un serviciu și este gata, la rândul său, să acorde ajutor și amabilitate.

Nivelul înalt al asertivității și agresivității poate exista (apărea) atunci când prin acțiunile agresive persoana își realizează scopurile și necesitățile ușor și eficient, fără să observe efectele negative. În acest caz, agresivitatea trebuie înțeleasă de rând cu asertivitatea, omul continuă să se comporte agresiv, atunci când el învinșându-l neîncrederea, se hotărăște, totuși, pentru ceva [7].

De cele mai dese ori, persoanele asertive nu sunt agresive, deoarece ele posedă o multitudine de acțiuni neagresive. Fiecare personalitate își alege pentru sine cea modalitate de comportament, la care va putea să adere în situații de conflict. Libertatea de alegere și autocontrol devine posibilă doar când persoana stăpânește un comportament încrezut, asertiv în situațiile în care până în acel moment a manifestat pasivitate sau agresivitate.

Comportamentul asertiv în mediul multietnic este nu numai potrivit, dar și necesar. Asertivitatea pune accentul pe dreptul individului de a-și exprima dorințele personale simultan cu respectarea drepturilor reprezentanților de alte etnii.

Menționăm că asertivitatea impune unele imperative cum ar fi: „Folosește un ton ferm, dar respectuos!”, „Exprimă-te direct!”, „Menține contactul vizual!” ș.a.

Comportamentul asertiv reprezintă abilitatea de a căuta, de a menține sau de a spori caracterul consolidat al unei situații interpersonale prin exprimarea unor sentimente sau necesități atunci când o asemenea exprimare riscă pierderea caracterului consolidat sau chiar intervin măsurile opresive.

Astăzi asertivitatea este interpretată ca o abilitate socială complexă ancorată într-un context social și achiziția abilităților asertive poate contribui în mod esențial la remedierea relațiilor interpersonale. Pentru un viitor pedagog care va activa în mediul multietnic și vine din atare mediu competența de comunicare asertivă este o necesitate evidentă.

Referințe:

1. Cucoș C. Educația. Dimensiuni culturale și interculturale. - Iași: Polirom, 2000. - 288 p.
2. Cungi C. Cum să ne afirmăm. - Iași: Polirom, 1999.
3. Dicționar de etnologie. - București: Editura Albatros, 1979.
4. Dicționar de sociologie. - București: Ed. Babel, 1993.
5. Ezechil Liliana. Comunicativitatea și relațiile interpersonale // Psihologie. - 1996. - Nr.4.
6. Moscovici S. (coord.). Psihologia socială a relațiilor cu celălalt. - Iași: Polirom, 1998.
7. Potolea D. Profesorul și strategiile conducerii învățării. - București: Editura Academiei, 1974.
8. <http://psiholog.proeducation.md>
9. <http://www.didactic.ro>

Bibliografie:

1. Adler A. Cunoașterea omului. - București: Editura Științifică, 1991.
2. Caluschi M. Arta de a te pune în valoare prin creativitate // Studii și cercetări din domeniul științelor psihopedagogice. Republica Moldova, Bălți: Universitatea de Stat „Alecu Russo”.
3. Chelcea S. Dicționar de psihosociologie. - București: INI, 1998.
4. Cornelius Helena, Faire Shoshana. Știința rezolvării conflictelor. - București: Editura Știință și Tehnică, 1996.
5. Cottreaux J. Les therapies comportementales et cognitives. - Paris: Editure Masson, 1980.
6. Fontana D. Psychology for Teachers. Published by The British Psychological Society in association with Macmillan Publishers Ltd. - Hong Cong.
7. McQuail D. Comunicarea, trad. de D.Rusu. - Iași: Ed. Institutul European, 1999.
8. Mehedinti S. Civilizație și cultură. - Iași: Polirom, 1986. - 241p.
9. Silistraru N. Dinamica și funcționalitatea dimensiunilor educației. - Chișinău: CEP USM, IȘE, 2001. - 226 p.
10. Șoitu L. Comunicare și acțiune. - Iași: Ed. Institutul European, 1997.

Prezentat la 23.06.2009