

COMUNICAREA, EMPATIA ȘI ASERTIVITATEA, DE LA ABILITATE LA COMPETENȚA PSIHOSOCIALĂ

Marta Iuliana VICOL

Universitatea „Petre Andrei” din Iași, România

The psychosocial skill signifies a person's ability to control his emotions, to be able to argument his ideas, to be a good listener, to cooperate and creatively solve conflicts. The persons who possess these attributes facilitate positive interactions with the others and are capable of managing the feelings and emotions of other people.

Introducerea termenului de **competență** în psihologie s-a datorat lui Noam Chomsky, cel care diferențiază în plan lingvistic competența de performanță în teoriile sale.

1988 – L. D'Hainaut definește competența drept un „ansamblu de *savoirs, savoirs-faire și savoir-etre* care permit exercitarea convenabilă a unui rol, a unei funcții, a unei activități”.

1991 – Philippe Meirieu introduce o nouă definiție, în care include ca fiind important termenul de *capacitate*, cu o arie de cuprindere mult mai largă, dar cu mai puțin specifică.

1998 – Philippe Perrenoud face o analiză pertinentă a conceptului de competență într-un cadru de referință educațional, definind-o „drept capacitatea de a acționa eficace într-o anumită situație, capacitate care se bazează pe cunoștințe (declarative, procedurale, condiționale), mobilizându-le, utilizându-le, integrându-le pentru a face față situației”. El consideră competența drept o potențialitate generică a spiritului uman. Astfel, potențialitățile individului, după cum ne spune autorul, nu se transformă în competențe efective decât pe măsura învățării, respectiv a exersării. Despre opozabilitatea competenței cu performanța Ph.Perrenoud menționează despre aceasta din urmă că este doar un indicator al competenței.

Pentru a încerca o definiție a conceptului de competență psihosocială trebuie ca mai întâi să legăm conceptul larg utilizat în materialele de specialitate, acela de *competență socială*, care prin prisma mai multor autori se raportează la aptitudine, abilitate și capacitate. Ne gândim, așadar, la abordarea oferită în anul 1978 de către P.Popescu-Neveanu în ceea ce privește conceptul de aptitudine ca „însușire sau sisteme de însușiri ale subiectului, mijlocind reușita într-o activitate, posibilitate de a acționa și obține performanțe, factor al persoanei ce facilitează cunoașterea, practica, elaborările tehnice și artistice și comunicarea”. Cât privește relația dintre conceptele aptitudine și capacitate, am putea consemna aprecierea lui H.Pieron (1968) potrivit căruia „aptitudinea desemnează substratul constitutiv al unei capacități, care va depinde de dezvoltarea naturală a aptitudinii, de exercițiu” (apud Constantinescu, 2004). Dacă discutăm despre raportul capacitate–abilitate, Ursula Schiopu (1997) definește abilitatea drept „produsul activității și învățării”. Abilitatea fiind „sinonimă cu priceperea, dexteritatea, îndemânarea, dibăcia, iscusința, evidențiind ușurința, rapiditatea, calitatea superioară și precizia cu care omul desfășoară anumite activități, implicând autoorganizare adecvată sarcinii concrete, adaptare suplă și eficiență” (Popescu-Neveanu, 1978). Sigur ca nu este permis să facem confuzii între abilitate, deprindere sau aptitudine.

„Succesul în relațiile familiale, cu prietenii și colegii, atât în școală, cât și în cadrul unei profesii, depinde în mare măsură de competența de a conduce și utiliza abilitățile sociale și cognitive” (M.Constantinescu, 2004).

Dacă vorbim de competență, vorbim neapărat de receptare la informare, iar dacă vorbim de informare, ne gândim la instruire ca o sursă de putere.

Competența, așa cum aminteam mai devreme, are ca elemente constitutive aptitudini și capacități complementare între ele, incluzând totodată și abilități de explorare și mai apoi utilizare a structurilor de cunoaștere, precum și a factorilor cognitivi și afectivi ce pot influența la un moment dat rezultatul. Ea se manifestă într-un domeniu dat cu o anumită funcție și o anumită activitate. Sesizăm astfel o concordanță între abilități, structuri individuale, condiții de manifestare și rezultate.

Competența conține trăsături personale, sisteme de valori, atitudini, capacități și limite.

Caracteristici esențiale în baza cărora poate fi definită competența:

- *mobilizarea unui ansamblu de resurse* (cunoștințe, experiențe, scheme, automatisme, capacități, deprinderi etc.);

- *funcția socială, utilitatea socială*: resursele individuale sunt activate de către student în scopul unei acțiuni, al rezolvării problemelor din viața școlară sau extrașcolară.
- *contextul în care se manifestă competența*: în scopul dezvoltării competențelor, studentul va fi mobilizat în situații determinante;
- *caracterul specific al competenței*: competențele sunt definite în funcție de situații specifice;
- *posibilitatea de evaluare a competenței*: calitatea rezultatelor se poate evalua.

Pentru a putea defini termenul *competență psihosocială*, suntem nevoiți să facem apel la câteva concepte de bază din psihologie: aptitudine, abilitate, respectiv – capacitate.

Termenul *aptitudine*, așa cum este prezentat în dicționar, semnifică „complexul de însușiri individuale, înnăscute sau dobândite sub influența mediului și educației, care sporesc posibilitatea unui randament superior în anumite tipuri de activitate”.

Despre *abilitate* putem spune că este „produsul activității și învățării” (Ursula Schiopu, 1997).

Capacitatea reprezintă însușirea psihoindividuală, care oferă posibilitatea reușitei într-un anumit domeniu de activitate”.

„*Competența* include un set de disponibilități, capacități, abilități și alte elemente care antrenează, de fapt, întreaga personalitate în realizarea unei sarcini, în rezolvarea unei probleme, în îndeplinirea atribuțiilor asociate unui statut” (M.Constantinescu, 2004).

„*Competența* poate fi definită ca un „set” de capacități necesare pentru a acționa/activa în situații nedeterminate sau ca „integrare a cunoștințelor, capacităților și atitudinilor” (Vladimir Guțu, 2011).

Competența psihosocială semnifică abilitatea unei persoane de a-și putea stăpâni emoțiile, de a fi capabilă să-si argumenteze ideile, de avea calități de bun ascultător, de a coopera și rezolva creativ conflictele. Persoanele care dețin aceste abilități facilitează interacțiuni pozitive cu ceilalți, capacitatea de a gestiona trăirile, emoțiile celorlalți.

Dumitru (1998) ne prezintă o serie de factori ai profilului interpersonal, aspect al competenței psihosociale:

- experiența cognitivă
- comunicativitatea
- puterea de înțelegere a mesajelor transmise
- capacitatea de rezolvare a problemelor
- creativitatea în gândire și în acțiune
- cooperarea și comunicarea interpersonală în grup
- atitudinea de încredere în sine și în ceilalți
- atitudinea orientată către învingerea obstacolelor care apar în calea atingerii scopurilor
- stilul flexibil de abordare a sarcinilor și de interacțiune
- sinceritatea
- responsabilitatea și empatia în relațiile interpersonale
- nevoia de cunoaștere, de afecțiune și de valorizare socială

Competențele psihosociale sunt determinate în primul rând de relațiile interumane care, alături de transferul ideatic, cognitiv, emoțional, gratificator, sunt recompensate prin autovalorizare și creștere a stimei de sine.

Componentele competențelor psihosociale sunt comunicarea, empatia, asertivitatea, gratificația, prezentarea sinelui, cunoașterea și rezolvarea problemelor, esențiale pentru reușita în viață a individului.

Am ales doar trei elemente componente ale competenței psihosociale, cu rol determinant în maturizarea structurală a profesiei de psiholog, respectiv a cadrului didactic: *comunicarea, empatia și asertivitatea*.

Atât de prezentă în relațiile interumane, **comunicarea** pare la prima vedere un act familiar, generator de sentimente, paradoxal contrare. Actul comunicării poate crea mulțumire, cum, dimpotrivă, în aceeași măsură reușește să dezamăgească, aducând adesea nemulțumire. Explicația ne este oferită de latinescul *comunicare*, ce se referă la *acțiunea de a pune în comun lucruri, indiferent de natura lor*. Domeniul vast al comunicării este marcat de un bagaj istoric considerabil, ce clar nu duce lipsa de definiții (sensul de a transmite al comunicării apare pe la 1700). Vom prezenta abordarea relativ nouă la autori consacrați în ceea ce privește comunicarea:

Jean-Claude Abric (2002) definește *comunicarea* drept „ansamblul proceselor prin care se efectuează schimburi de informații și de semnificații între persoane aflate într-o situație socială dată”.

Comunicarea reprezintă un act psihosocial conștient sau nu, voluntar sau involuntar, ce determină un proces complex de interacțiune. Că vrei sau nu să comunici, adică să interacționezi, sau, mai exact, să transmiți

un mesaj, sau nu, acest lucru are loc, indiferent de intenția interlocutorilor. Prin urmare, comunicarea este un proces cu obiective, cu finalitate, explicite sau implicite.

Orice individ care comunică este direct implicat în această situație, influențat fiind de personalitatea sa, de nevoile și motivațiile sale.

Alex Mucchielli (2005) înlocuiește motivațiile comunicării cu „mizele” acesteia. „Pentru a analiza comunicarea interumană, este necesar să o concepem ca interacțiune socială a unor actori, prezenți într-o situație pe care și-o reprezintă în același fel. Comunicarea este globală ca un ansamblu de mize ce constituie structura fenomenologică a interacțiunilor interpersonale”:

„miza informativă” – deși este un proces mult mai complex, comunicarea aduce în primul rând informații, adică a comunica înseamnă a informa.

„miza de poziționare” – prin comunicare ne poziționăm în raport cu celălalt, cu identitatea ce se naște din actul relațional;

„miza de mobilizare” – actul de comunicare este însoțit întotdeauna de manipulare, de influențare a celui-lalt. „Influența este o resursă umană, întrucât este și o aptitudine de a-l motiva pe celălalt, adică de a-l face capabil să gândească sau să acționeze în sensul voit.”;

„miza relațională” – comunicarea apare ca fundament existențial al relației umane. În relația umană, comunicarea are rol de ancoră în realitate;

„miza normativă” – nu poți comunica fără a avea un sistem de reguli ale interlocutorilor.

Comunicarea în clasă, în grupul de elevi/studenti a fost subiectul de studiu pentru mulți cercetători.

Carmen-Maria Mecu (2003) ne vorbește despre „succesele academice care depind în egală măsură atât de competențele intelectuale, cât și de competențele de comunicare specific școlare”. Munca în grup facilitează o adresare personalizată, de tipul face to face, evident de egalitate. O abordare empatică de tip experiențial poate facilita dialogul între membrii grupului. Autoarea sus-amintită evidențiază conduitele interpersonale identificate la studenți, după cum urmează:

- cooperanți, în cazul apariției conflictului sunt capabili în găsirea unor soluții alternative;
- în activități comune, comunică cu ceilalți membri, urmăresc și ascultă cu atenție;
- știu să se revanșeze când un lucru se realizează bine, oferind feedback pozitiv;
- încurajează, oferă sugestii;
- manifestă un comportament empatic;
- stabilesc relații și pun bazele unor legături strânsă;
- sunt echilibrați.

C.M. Mecu descrie o serie de comportamente prin care se manifestă și competența de comunicare a profesorului:

„Știu să comunic adecvat dacă:

- *Manifest încredere în mine (sunt relaxat, cu o mimică relaxată)*
- *Manifest atitudini pozitive atât față de actul și locul comunicării, cât și față de interlocutor.*
- *Mă dezvălui (mă deschid) pentru a stimula încrederea reciprocă și comunicarea (ofer informații adecvate despre mine, pentru a mă sincroniza cu interlocutorii).*
- *Accept că trebuie să fac față în diferite situații. Cu toate meritele pe care le am, accept că pot greși.*
- *Îmi vad partenerul ca un egal (are valoare umană, calități importante, chiar și dacă statutul său nu este egal cu al meu).*

S-ar mai adăuga aici și o angajare activă în interacțiune, cu o manifestare nonverbală de atenție, cu gesturi, mimică adecvate. Manifestările verbale conțin parafrizarea și sunt evident însoțite de întrebări care să încurajeze exprimarea interlocutorului.

Grupul rămâne locul de afirmare, de comparare și de validare a atitudinilor și valorilor individuale. Procesele de interacțiune sunt procese de comunicare, studenții acționând unul asupra celuilalt prin transferul de informații.

Emil Stan (2007) ne vorbește despre „intențiile, interesele, voința profesorului ce intră într-un proces de compatibilizare, de convergență cu intențiile, interesele, voința copilului, iar rezultatul acestui proces nu poate fi anticipat decât cu aproximație”.

Comunicarea se află în centrul performanțelor sociale. Ea constă într-un proces de transmitere a informațiilor, ideilor, opiniilor de la un individ la altul și de la un grup social la altul. (Constantinescu, 2004). O calitate

importantă a comunicării este empatia, ea facilitând o eficientizare a acesteia, alături de atitudine pozitivă, sinceritate, încredere etc. Comunicarea între colegi, între parteneri este și una de tip empatic, implicita, ce presupune în mod deosebit înțelegerea experiențelor celorlalți. Comunicarea empatică completează și facilitează relațiile interpersonale, ocupând un loc central într-un proces de interacțiune umană. Pe lângă comunicarea empatică se vorbește și despre comunicarea asertivă.

Cercetările vaste în psihologie din ultimii ani, în ceea ce privește **empatia** ca o forma de comunicare interpersonală între indivizi, au determinat „pătrunderea în zonele ascunse ale psihologiei celuiilalt”.

Empatia a fost lansată de promotorii romantismului german, conceptul făcând o bună carieră în psihologie, psihologia diferențială.

Termenul **empatie** s-a impus în domeniul psihologiei clinice, unde în anul 1905 S.Freud îl menționează în lucrarea *Cuvintele de duh* și în 1921 în *Psihologia mulțimii și analiza Eului* (Constantinescu, 2004).

Conceptul „empatie” a fost tratat de cele mai multe ori în lucrările de specialitate „ca o trăsătură comună de personalitate”, mai mult sau mai puțin stabilă. Considerată un „fenomen psihic indispensabil al conduitei umane” (R.Gherginescu, 2001), empatia debutează ca structură în dinamica ereditară a omului, ce ulterior poate fi supusă educației și organizată în baza unei consistente experiențe.

Grupul de studenți este supus unei practici sociale însoțite de o experiență dobândită, ceea ce construiește ulterior și definește un comportament empatic, inițial predispozant.

Prezentă în cadrul „oricărui comportament relațional al individului”, empatia poate deveni o abilitate, o competență distinctă, specială, absolut necesară exercitării unor roluri profesionale.

Prin intermediul empatiei putem anticipa anumite comportamente, putem dezvolta un control asupra relațiilor pe care le avem.

Prin transpunerea în situația celuiilalt putem construi un filtru de înțelegere, dar mai ales de cunoaștere a interlocutorilor cu preconizarea unui anumit comportament. Acest lucru facilitează construirea de „strategii de colaborare” autentice.

„Prin punerea în practică a abilităților empatică se realizează un act de înțelegere prin intermediul transpunerii în psihologia partenerului” (R.Gherginescu, 2001).

Empatia devine astfel un element extrem de important în cunoașterea interumană, un liant de explorare a psihologiei partenerilor cu aplicabilitate în grupul didactic de lucru.

Interacțiunea dintre membrii aceluiasi grup (în cazul nostru) studenți, scoate în evidență necesitatea ca fiecare să exploreze, să filtreze părerea celuiilalt, dar și o identificare cu acesta. Conduita empatică implică înțelegere, afectivitate, autenticitate, armonie etc.

Empatia este un răspuns la emoția celuiilalt, implicând altruism și generozitate, fiind o trăsătură pregnantă de personalitate.

Asertivitatea – termen folosit în psihoterapie ce reprezintă capacitatea de a-i influența pe alții. Reprezintă totodată o „*atitudine și o modalitate de a acționa în acele situații în care trebuie să ne exprimăm sentimentele, să ne revendicăm dreptul de a spune „nu” atunci când considerăm că nu trebuie să facem un anumit lucru*” (F.Ceausu, 2004).

După Lange și Jacobowski (1976) asertivitatea înseamnă „*susținerea drepturilor personale și expunerea gândurilor, sentimentelor și credințelor proprii, într-un mod direct, onest și potrivit, fără a viola drepturile altei persoane*” (apud Constantinescu, 1998).

A manifesta un comportament asertiv înseamnă a te autodezvălui, a fi autentic, a te impune fără a recurge la agresivitate. Un comportament asertiv traduce respect față de sine și față de ceilalți, fiind cea mai eficientă modalitate de soluționare a problemelor interpersonale, bazându-se pe o comunicare directă, autentică.

Fiind printre primii care a analizat asertivitatea, A.Lazarus (1973) consideră că aceasta implică cel puțin patru elemente (apud Argyle, 1998):

- 1) refuzul cererilor (a spune NU când situația o cere)
- 2) cereri de favoruri și formularea de cereri
- 3) exprimarea sentimentelor atât pozitive, cât și negative
- 4) inițierea, continuarea, respectiv încheierea unei conversații.

Intensitatea vocii, ritmul, privirea fixă, elemente nonverbale și verbale sunt îmbinate cu asertivitatea în cadrul relațiilor interumane.

Despre o persoană asertivă se poate spune că:

- „ – are un nivel ridicat de încredere în sine;
 – se respectă și îi respectă pe ceilalți;
 – își asumă responsabilitatea asupra problemei;
 – este motivată să-și îndeplinească scopurile corect;
 – este interesată de modul în care se simt și gândesc ceilalți;
 – pune întrebări;
 – este cinstită și corectă;
 – ascultă ceea ce au alții de spus;
 – cere părerea celor din jur (așteaptă feedback de la ceilalți)” (Constantinescu, 2004).

Asertivitatea este, până la urmă, o strategie de comunicare ce permite individului să-și exprime opiniile, să se manifeste într-o manieră nonagresivă și nonmanipulatorie, având ca avantaj menținerea unor relații sociale solide și a unui stil de viață echilibrat.

Adrian Nuța ne vorbește despre o „exprimare asertivă” când îți afirmi direct nevoile, percepțiile, trăirile, gândurile, aspirațiile, rămânând totodată receptiv la ceea ce interlocutorul tău trăiește.

„Există suficient loc pentru amândoi. Mă simt confortabil pe teritoriul meu. Nu vreau să te invadez și nici să mă invadezi” (A.Nuța, 2004).

Asertivitatea înseamnă spontaneitate în relațiile cu ceilalți, egalitate, echilibru, protecție cu predilecție.

Argyle (1998) arată că bărbații sunt mai asertivi decât femeile, tinzând să obțină scoruri mai ridicate la chestionarele care evaluează această competență socială, în timp ce acestea sunt mai competente în planul comunicării verbale și nonverbale, precum și în ceea ce privește gratifierea și sprijinirea altor persoane. Femeile au rezultate la fel de bune și în ceea ce privește empatia, cooperarea și atenția acordată celorlalți.

Comunicarea asertivă vizează „capacitatea de a exprima propriile trăiri și opțiuni într-o manieră în care stima de sine și a celorlalți să nu fie lezate”.

Comunicarea asertivă reprezintă o formă de competență comunicațională, în cadrul căreia subiectul reușește să se exprime pe sine, să accepte, să refuze, să găsească soluții la conflicte pertinente, fără să lezeze pe celălalt. O conduită activă va ajuta la exprimarea propriilor opinii și trăiri și implicit la luarea unor decizii obiective în situații limită.

Un răspuns asertiv atrage o mare responsabilitate, flexibilitate, coerență, încredere în actul de comunicare.

Abilitățile și competențele unui individ sunt în permanentă schimbare, ele evoluând odată cu vârsta, datorită influențelor mai întâi din partea familiei, apoi sub efectul școlarității, a grupului de apartenență, a relațiilor sociale. Astfel, copiii izolați din punct de vedere social de prieteni de aceeași vârstă vor avea competențe deficitare în perioada adultă, fiind incompetenți din punct de vedere psihosocial. Fiind privați de interacțiunile timpurii, acești copii vor fi lipsiți de competențele interrelaționale în perioada de maturitate, și, implicit, nu-și vor putea dezvolta competențele psihosociale.

Indicatori folosiți în evaluarea competențelor de comunicare, empatie și asertivitate:

Comunicare

Comunicare verbală (emiterea și transmiterea unui mesaj codat, prin semnale verbale către destinatar în vederea receptării)

Indicatori: – folosirea unui limbaj adecvat cu statutul interlocutorului;

- acordarea posibilității interlocutorului de a vorbi și el;
- formularea și eventual reformularea mesajului în cazul neînțelegerii;
- transmiterea mesajului în momentul când nimeni nu mai vorbește;
- un mesaj clar fără ambiguități;
- lipsa mesajului agresiv.

Comunicare nonverbală cu indicatori: privire directă, aprobări prin mișcări ale corpului; stare de bine; fluentă; claritate; gesturi calde etc.

Empatia (capacitatea de a împărtăși emoția, resimțită de interlocutor, și de a-i înțelege punctul de vedere, de a te pune în locul celuilalt) cu indicatori: atenție sporită acordată celorlalți; înțelegere pentru stările celorlalți; încercarea de a rezolva problemele celorlalți; concesiile în favoarea membrilor grupului.

Asertivitatea („susținerea drepturilor personale și exprimarea gândurilor, sentimentelor și credințelor proprii într-un mod deschis, onest și potrivit”). Indicatori: păstrarea calmului; argumentarea solicitărilor verbale; orientarea conversației în direcția dorită; privirea directă; indicarea unei direcții precise, a unui scop; respingerea unor solicitări neconvenabile.

Bibliografie:

1. Abric J.- C. Psihologia comunicării. - Iași: Polirom, 2002.
2. Amado G., Guittet A. Psihologia comunicării în grupuri. - București: Polirom, 2007.
3. Argyle M. Competențele sociale. - În: S.Moscovici (coord.) Psihologia socială a relației cu celalalt (trad.). - Iași: Polirom, 1998.
4. Bârliba M.C. Paradigmele comunicării. - București: Editura Științifică și Enciclopedică, 1987.
5. Bierkenbihl V.F. Antrenamentul comunicării sau arta de a ne înțelege. Stabilirea unor relații interumane eficiente. - București: Gemma Pres, 1998.
6. Constantinescu M. Competența socială și competența profesională. - București: Economica, 2004.
7. Dinu M. Fundamentele comunicării interpersonale. - București: BIC ALL, 2004.
8. Gavreliuc A. De la relațiile interpersonale la comunicarea socială. - București: Polirom, 2006.
9. Gherghinescu R. Anotimpurile empatiei. - București: Atos, 2001.
10. Gutu VI. Învățământul centrat pe competențe: abordare teleologică // Didactica Pro, 2011, nr.1(65).
11. Iacob L. Comunicarea – forța gravitațională a câmpului social. - În: Comunicare în câmpul social. - Iași: Eurocart, 1999.
12. Lacombe F. Rezolvarea dificultăților de comunicare. - București: Polirom, 2005.

Prezentat la 28.11.2011