

COMPETENȚA DE COMUNICARE ASERTIVĂ: GENEZA CONCEPTULUI

Valentina BOTNARI, Maria IANIOGLO*

Universitatea de Stat din Tiraspol

*Universitatea de Stat din Comrat

În articol sunt expuse reflecțiile diferiților savanți asupra fenomenelor: asertivitate, competență socială, comunicare asertivă, competență, precum și argumentele, interpretările acestora de către autori, ca în ultimă instanță să fie conturat conceptul de competență de comunicare asertivă din perspectiva paradigmei holistice.

Cuvinte-cheie: asertivitate, competență socială, comunicare asertivă, competență, competență de comunicare asertivă.

ASSERTIVE COMMUNICATION COMPETENCE: GENESIS OF THE CONCEPT

The present study reveals an analysis of the main scholarly contributions to such phenomena as assertiveness, assertive communication and competence. The arguments and interpretations elaborated by the scientists in the field are used to ultimately shape the concept of assertive communication competence from the perspective of a holistic paradigm.

Keywords: assertiveness, social competence, assertive communication, competence, assertive communication competence.

Epoca contemporană a dezvoltării științei pedagogice poate fi caracterizată ca epoca renașterii esenței educației sociale și populare. Unele tendințe ale dezvoltării societății contemporane au permis reorientarea educației spre umanizare și socializare. Acest proces solicită formarea unor competențe care se axează nu pe cât știe subiectul, ci în special pe modul în care este capabil să aplice achizițiile dobândite în soluționarea problemelor cu care se confruntă.

La ora actuală, experiența Republicii Moldova în ceea ce privește organizarea unui învățământ centrat pe competențe atestă anumite rezultate, dar într-o măsură mai redusă sunt reflectate experiențele de formare a competențelor sociale, printre care și competența de comunicare asertivă. În opinia noastră, acest fapt se justifică prin lipsa unei definiții a competenței de comunicare asertivă. În acest context ne propunem să analizăm în cele ce urmează ideile diferiților savanți care permit conturarea conceptului de competență de comunicare asertivă.

Cunoscutul psiholog ieșean A.Neculau menționează că valorile transmise în educația publică se traduc în mod direct și real în comportamente și acte sociale. Prin aceasta, formarea viitorului „actor social” nu poate fi realizată numai prin studii teoretice. Pentru a achiziționa strategii comportamentale e nevoie de un antrenament social care, desfășurat în condiții practice, constă în însușirea și formarea competenței sociale [23].

Prin exelență, omul este ființă socială și nu poate exista decât în cadrul relațiilor sociale. Evident, este vorba despre toate tipurile de relații, în care este implicat individul, adică atât despre cele macrosociale (economice, politice, juridice, morale, religioase etc), cât și despre cele microsociale (familiale, școlare, profesionale, stradale etc.). M.Zlate menționează că „calitatea personalității depinde de calitatea relațiilor sociale; ca urmare, dacă dorim să formăm personalitatea, mai întâi trebuie să construim și să amenajăm corespunzător relațiile sociale din mediul în care aceasta își desfășoară activitatea” [33, p.20].

Omul nu trăiește într-un vacuum social, el se implică direct în multitudinea și varietatea relațiilor sociale concrete pe care le găsește sau pe care le creează. Dacă se intenționează a studia personalitatea concretă a omului, devine necesar a ști cum se raportează ea la alții, ce anume preia sau respinge, care este influența relațiilor sociale interiorizate asupra comportamentului actual al omului.

Astfel, în accepțiunea lui A.Mucchielli, omul raportat la relațiile sociale nu poate să nu comunice, deoarece nu poate să nu aibă comportamente. „Toată ființa sa „vorbește”, iar dacă nu vrea să vorbească, ia o poziție în privința situației și prin aceasta vorbește” [26, p.79]. De aici și apare un paradox al comunicării umane care nu poate fi abordat prin modelul emițător-receptor. În asemenea ordine de idei, „comportamentul uman devine deci studiul comunicării umane” [Ibidem].

În ansamblul său, comportamentul uman îi este intrinsecă dimensiunea informațională, care, receptată și corect decodificată, devine comunicare. Capacitățile de comunicare sunt parte componentă a succesului social și profesional. Interacționând cu alții, omul încearcă să organizeze mesajele astfel încât să le obțină pe cele așteptate.

Abilitățile care facilitează interacțiunile cu ceilalți sunt abilitățile sociale și, pornind de la ele, se poate dezvolta competența socială. Ea, în concepția lui S.Chelcea, reprezintă caracteristica persoanelor capabile să producă influența social-dizerabilă asupra altor persoane. Pentru a exprima valoarea și importanța valorilor sociale, vom consemna și aprecierea lui S.Moscovici: competențele sociale ocupă primul loc în comportamentul cotidian și sunt factori facilitatori ai performanței profesionale și sociale, puternic corelate cu menținerea sănătății individului [8].

Apelând la competența socială, ne referim la sfera de abilități, a căror dezvoltare formează indivizi capabili de performanță în viață și activitatea socială. În viziunea lui S.Moscovici, aceste abilități sunt: comunicarea, empatia, *asertivitatea* (s.n), gratificația, prezența de sine, rezolvarea de probleme [25].

Cu referire la asertivitate, în DEX întâlnim noțiunea care ar însemna „cu caracter de aserțiune; asertoric” care are caracterul unei aserțiuni, care exprimă o situație de fapt [16, p.64].

Noul dicționar universal al limbii române explică asertivitatea ca „însușirea de a fi asertiv: asertivitatea este prezentă la nivelul enunțurilor; încredere și fermitate în comportarea cu alții...” [27, p.125].

Marele dicționar al psihologiei definește asertivitatea drept „caracteristică a unei persoane care își exprimă cu ușurință punctul de vedere și interesele, fără anxietate și fără să le nege pe cele ale altora” [24, p.115].

Cuvântul „asertiv” vine din limba engleză și se bucură de o utilizare destul de largă în momentele de exprimare a atitudinii și de evaluare a comportamentului unei persoane. Apreciată ca o trăsătură de care depinde, într-o măsură considerabilă, capacitatea unei persoane de a-și atinge obiectivele, „to assert” înseamnă a afirma, a spune. Prin extensie: a se afirma, a-și apăra drepturile, a pretinde să...

- te afirmi fără teamă și într-un mod constructiv;
- îți aperi drepturile, fără a le îngrădi pe ale celorlalți;
- aspiri la propriul adevăr, la propriile idei, la propriile gusturi;
- pui stăpânire din nou pe mediul tău înconjurător personal” [31, p.166-167].

Conceptul de asertivitate este pe larg valorificat în științele socioumanistice din străinătate. El este preluat de la savanții americani (M.Smith, F.Lange, J.Wolpe ș.a.), introdus de specialiști în terapia comportamentală, care afirmă că asertivitatea inhibă anxietatea, reduce depresia și înseamnă a-ți susține punctul de vedere, fără a te simți vinovat. În Statele Unite concepția asertivității s-a dezvoltat în anii '50-60 ai sec. XX în lucrările psihologului american A.Solter și este promovată de mai multe și diverse curente psihologice. Apărută din sânul psihologiei umaniste, asertivitatea a întruchipat capacitatea persoanei de a opune rezistență fenomenului de manipulare a persoanei [35]. În pofida diverselor conotații, împărtășite de savanți din diferite domenii, asertivitatea în SUA urmărește același scop: să-i permită individului să-și exercite din plin liberul arbitru în viața cotidiană.

Asertivitatea pornește din capacitatea individului de a stăpâni mai bine raportul său cu lumea. Nu este vorba de a transforma ființele, „ci de a-i da fiecăruia ocazia de a-și adapta comportamentul în situații..., cu scopul de a-și exprima mai bine personalitatea și de a obține mai multă satisfacție din mediul înconjurător” [Ibidem]. Or, asertivitatea urmărește practica afirmării de sine în viața cotidiană.

Astfel, asertivitatea, raportată la comportament, reprezintă o modalitate eficientă de soluționare a problemelor interpersonale, ea implică apărarea drepturilor personale și exprimarea gândurilor, sentimentelor și convingerilor în mod direct, onest și adecvat, fără a viola drepturile altei persoane.

M.Roco afirmă că „asertivitatea își propune să-l facă pe individ capabil să-și exprime personalitatea, continuând să fie acceptat social fără teama de a stârni ostilitatea în mediul înconjurător” [31, p.166]. Similar, J.Wolpe conceptualizează asertivitatea în termeni de exprimare a oricărei altei emoții decât anxietatea unei persoane. [apud 49, p.52].

L.Lazarus analizează asertivitatea și o definește ca fiind capacitatea de a-i influența pe alții. Cercetătorul a fost primul care a identificat variante specifice de mesaje în retur, prin care comportamentul asertiv poate fi definit drept 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, continua și finisa o conversație generală [36].

În teoria lui A.Solter comportamentul asertiv se examinează ca un optim și cel mai constructiv mijloc al interacțiunii interpersonale contrar celor mai răspândite metode distructive – manipulare și agresiune [apud 36].

Asertivitatea este apreciată ca una dintre componentele de esență ale competenței sociale [11, 12, 31, 34, 35 ș.a.]. Ea a fost uneori comparată cu însăși competența socială, motiv pentru care ea reprezintă capacitatea

de a influența fără a blama sau a trata cealaltă persoană ca pe un adversar. O.Gavril consideră că „asertivitatea se sprijină pe dezvoltarea celorlalte două componente – comunicare și empatie, presupunând alegere conștientă, un grad de flexibilitate și abilitate, încredere în procesul comunicării” [20, p.16].

Fie că ne referim la competența socială, asertivitate sau comportament asertiv, se face apel la capacitatea persoanei de a fi competentă la nivelul comunicării non-verbale. Principalele componente ale comunicării non-verbale sunt contactul vizual, mimica, vocea, postura generală, distanța dintre persoane etc. Fiecare din aceste elemente contribuie la alcătuirea mesajului, căruia îi poate modifica substanțial sensul. De unde și: „Asertivitatea necesită și un tip de comunicare non-verbală specifică la nivelul vocii, feței, atitudinii, iar înțelegerea, cooperarea și atenția acordată celorlalți sunt puse la dispoziția asertivului prin intermediul empatiei” [Ibidem].

În științele educației asertivitatea în comunicare, după O.Dandara și A.Spinei, înseamnă „abilitate de comunicare directă, deschisă și onestă, care ne face să avem încredere în noi și să câștigăm respectul prietenilor și colegilor, ... presupune abilitatea de exprimare a emoțiilor și gândurilor într-un mod în care ne satisfacem nevoile și dorințele, fără a le deranja pe cele ale interlocutorului, precum și abilitatea de exprimare a emoțiilor pozitive” [15, p.75].

Prin urmare, asertivitatea este o abilitate socială complexă ancorată într-un context social și achiziția abilităților asertive poate contribui în mod esențial, dar incomplet, la remedierea relațiilor interpersonale. Din aceste considerente, S.S. Stepanov conchide că asertivitatea este o atitudine onestă și utilă față de sine și ceilalți, este o abilitate ce se învață și nu o trăsătură a personalității ce se moștenește. Ea se caracterizează prin manifestarea atât a unui comportament responsabil corespunzător, cât și a unui expresiv [35]. Cei care au însușit asertivitatea sunt capabili să reducă conflictele interpersonale din viața lor și să înlăture, astfel, o sursă majoră de stres.

În accepțiunea lui C.Cungi, pentru a defini asertivitatea, egal ca și afirmarea de sine, încrederea în sine, „trebuie să ținem cont de trei factori: descrierea comportamentului verbal și non-verbal, intenția subiectului și contextul social...”, prin care se manifestă comportamentul [12, p.7]. Prin „afirmarea de sine”, „încrederea în sine”, precum și prin asertivitate, nu se înțelege transformarea unui timid într-o persoană agresivă, ci posibilitatea de a stabili contacte sociale satisfăcătoare și egalitare. A te afirmă / a fi asertiv nu înseamnă a brava, dar a stabili relații pozitive cu ceilalți.

În strânsă legătură cu comportamentul afirmativ este cel asertiv care, potrivit lui M.Roco „înseamnă: a-și afirma drepturile, a-și face admisă legitimitatea; a se pronunța în mod clar și constructiv, ...; a-și spune părerea fără rețineri, ... în fața unor interlocutori ostili” [31, p.167].

Prin comportament asertiv sau comportament prin care cineva se afirmă pe sine însuși J.Cottraux, fiind citat de I.Dafinoiu, înțelege „un comportament ce îi permite unei persoane să acționeze cât mai bine în interes propriu, să-și apere punctul de vedere fără o anxietate exagerată, să-și exprime sentimentele în mod sincer și să se folosească de propriile drepturi fără a le nega pe ale celuiilalt” [apud 13, p.52]. Astfel, comportamentul asertiv demonstrează respectul față de sine și față de ceilalți, promovează autodezvăluirea, autocontrolul și aprecierea pozitivă a valorii de sine.

În suportul de curs, adresat comunicării relaționale, M.Cojocaru susține că „comportamentul asertiv este cel care îi permite omului să-și apere propriile interese, să-și exprime liber propriile sentimente și, totodată, să nu lezeze drepturile celorlalți. Aceasta reprezintă un comportament partenerial sigur, atunci când omul acționează conform circumstanțelor și găsește soluția corectă” [9, p.41]. Autorul menționează că la baza comportamentului asertiv stă autoevaluarea pozitivă și nivelul adecvat al aspirațiilor. Astfel, autoevaluarea reprezintă baza comportamentului de autoafirmare. De unde, comportamentul asertiv inhibă anxietatea și reduce depresia, conducând la o îmbunătățire a imaginii de sine.

Asertivitatea, agresivitatea și pasivitatea reprezintă forme diferite de manifestare în relațiile interpersonale, fiecare dintre acestea exprimându-se verbal și non-verbal într-o manieră specifică. Cunoașterea lor reprezintă o primă condiție a dezvoltării capacității de autocontrol în situații sociale.

În situațiile relaționale pot fi observate trei tipuri de comportamente: pasiv, agresiv și asertiv. Ele se diferențiază prin componentele lor non-verbale, verbale, emoționale, dar și prin consecințele lor concrete pentru locutor și interlocutor [12].

Asertivitatea se opune agresivității și comportamentului pasiv. Comportamentul asertiv presupune „... curaj și încredere în procesul comunicării” [20, p.57]. Persoana care manifestă comportament asertiv este

fermă, formulează răspunsurile fără ezitare după ce interlocutorul a terminat de vorbit, mesajul nu conține intenții de a-l blama pe celălalt și nu este prea agresiv și nici exprimat într-un mod pasiv. „Conținutul unui mesaj asertiv trebuie să fie precis, descriptiv și direct” [28, p.87].

Unii confundă asertivitatea cu agresivitatea, considerând că ambele componente implică faptul de a-ți exprima nevoile și a-ți cere drepturile. Diferența majoră dintre ele este respectul către ceilalți pe care îl întâlnim la persoanele asertive. Agresivii, însă, folosesc tactici de manipulare și nu au respect pentru ceilalți. Gândesc negativ despre cei din jur, nu iau în considerare punctul de vedere al celuilalt și, de cele mai multe ori, creează conflicte. Pasivii, din contra, nu știu cum să-și comunice sentimentele și nevoile. Se tem de conflicte atât de mult, încât își ascund adevăratele sentimente și nevoi, îi lasă pe ceilalți să iasă învingători din orice conflict, ceea ce duce la pierderea totală a respectului de sine.

Interacțiunile sociale presupun, după cum am remarcat mai sus, atât manifestări verbale, cât și non-verbale. Este destul de evidentă importanța *cum* spunem ceea ce spunem. De asemenea, și incongruența dintre mesajele verbale și cele non-verbale, devenită sursa unor probleme relaționale importante. G. Amado și A. Guittet afirmă că „aceste elemente, direct perceptibile de către interlocutor în relația de comunicare, sunt deseori mult mai ușor comprehensibile decât conținutul verbal. Ele au un efect direct și informează imediat în legătură cu condițiile comunicării...” [2, p.25].

Indicatorii non-verbali ai comportamentului care completează conținutul verbal al mesajelor transmise includ: contactul vizual, distanța dintre părți, postura corpului, gesturi ale mâinilor, expresiile faciale, mișcărilor corpului și aspecte ale vocii (tonul, volumul, intonația).

Prin urmare, principala funcție a comportamentului non-verbal este informarea intențiilor emițătorului în raport cu interacțiunea cu receptorul. În asemenea situații mimica, gestul ș.a. accentuează cursul enunțului verbal. Plecând de la acestea, G. Amado și A. Guittet susțin că elementele nonverbale „... îndeplinesc o funcție de regularizare” [Ibidem].

Atât indicatorii verbali, cât și cei non-verbali ai comportamentului, opinează I. Dafinoiu și J.-L. Vargha, trebuie interpretați ținându-se cont de contextul social și cultural al interacțiunii. Ceea ce este considerat asertiv într-un context poate fi apreciat ca agresiv în altul. De aceea, pentru a defini corect un comportament, trebuie să considerăm analiza comportamentului verbal și non-verbal, intenția subiectului și sistemul său de credințe în contextul social [13].

Comportamentul asertiv se concretizează în capacitatea de exprimare immanentă a opiniilor personale, în puterea de convingere și în capacitatea de a-ți face respectate drepturile. I. Holdevici susține că „persoanele asertive își apără drepturile fără însă a le încălca pe ale celorlalți” [21, p.20]. Astfel, respectarea drepturilor de către persoanele asertive creează un preleț de evitare a riscului pierderii aprobării și a afecțiunii celorlalți; totodată, creează premise de fundamentare a relațiilor interpersonale cât mai constructive.

Comportamentul asertiv poate fi dezvoltat prin aplicarea unui set de norme sau tehnici care le regăsim în studiul cercetătoarei M. Cojocar. Astfel, normele generale orientează persoanele să adopte bunele maniere venite să stabilească o coexistență agreabilă între indivizii aflați împreună și permit sporirea moralității, practicând așa virtuți cum sunt respectul, curajul, tăria, stăpânirea de sine, autonomia ș.a. [9, p.56]. Urmând cu consecvență regulile normative, persoanele, interesate în formarea comportamentului asertiv, dobândesc șansa de a deveni persoane buni comunicatori și persoane edificate din punct de vedere moral, înzestrate cu virtuți relaționale.

Astfel, comportamentul asertiv este un comportament 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. De unde, asertivitatea este cea mai eficientă modalitate de soluționare a problemelor interpersonale. Prin urmare, 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 intervin chiar măsurile opresive.

Pentru a expecta și determina competența de comunicare asertivă, a delimita relația dintre comunicarea asertivă și competența de comunicare asertivă, vom evidenția raportul dintre componenta cognitivă, atitudinală și comportamentală și achizițiile specifice contextului special selectate de către subiect pentru a obține rezultate dorite în comunicare. Pe baza acestor analize și delimitări putem spune că asertivitatea nu este un lucru, ci un proces, nu este atât obiect de studiu, cât mai curând un subiect de practică. Asertivitatea este compromisul între o comunicare pasivă, unde ești de acord cu tot ceea ce spune interlocutorul tău, și una agresivă, când contracarezi orice replică, din dorința de a te impune.

Prin urmare, obiectivul într-o comunicare asertivă nu este să învingi, ci să rezolvi problemele și să ai rezultate maxime. 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. În accepțiunea lui J.-C. Abric, „pentru ca comunicarea să fie efectivă și de calitate, este necesar: să asculți; să observi; să analizezi; să controlezi; să te exprimi ” [1, p.193].

Conform opiniei lui I.Dafinoiu, componentele comunicării asertive sunt: comunicarea eficientă; exprimarea sentimentelor și emoțiilor; critica constructivă [14].

Una dintre componentele comunicării asertive este *comunicarea eficientă*, care include ascultarea activă, empatia, soluționarea conflictelor.

Ascultarea activă pentru reducerea agresivității verbale a interlocutorului aduce efecte când sunt înaintate reproșuri în mod violent, acușări, critici, nedreptăți etc. Faptul că vorbitorul se simte ascultat și înțeles îl liniștește și-l ajută să-și stăpânească emoțiile, echilibrându-le. „Obiectivele ascultătorului sunt de a-l convinge că a luat act de ceea ce spune el și de a-i diminua emoția puternică” [32, p.143].

M.Quaranta accentuează că „nu există nimic mai frustrant decât să încerci să conversezi cu persoana care te întrerupe mereu. Această atitudine foarte iritantă dă impresia că persoana respectivă nu e interesată de ceea ce încerci să-i spui sau că pur și simplu nu ascultă”. Din aceste considerente, autorul subliniază că „dintre toate tehnicile de comunicare, ascultarea este, cu siguranță, cea mai importantă” [29, p.146].

O altă dimensiune semnificativă a asertivității o constituie *empatia* – „întuirea a ceea ce se petrece în celălalt, fără a uita totuși că ești tu însuși, căci în acest caz ar fi vorba de identificare” [18, p.284]. În același flux de idei vine și afirmația potrivit căreia „a fi empatic presupune perceperea exactă a cadrului de referință intern al unei alte persoane, cu toate componentele emoționale și semnificațiile conexe, ca și cum am fi persoana respectivă însăși, dar fără a renunța ... la condiția ei „ca și cum...”, pentru că ... ar fi vorba despre identificare” [2, p.128]. În relații sociale și interpersonale adoptarea unei atitudini empatice, evidențiază M.Dinu, „... constituie o cerință obligatorie pentru menținerea bunelor raporturi cu persoana respectivă” [17, p.81].

Exprimarea asertivă, ancorată în abilitățile de comunicare ale persoanei, reprezintă o modalitate de prevenție și rezolvare a unei situații problematice, direcționând individul spre devenirea și actualizarea de sine, descoperirea și valorificarea întregului său potențial de relaționare și de atingere a scopului. De aici, desprindem necesitatea exprimării gândurilor, intențiilor și sentimentelor într-o manieră deloc agresivă, dar nici pasivă, așa încât aspectul relațiilor sociale și interpersonale să fie construit și monitorizat în cheia regulilor asertivității.

În concepția lui A.Stoica-Constantin, exprimarea asertivă presupune un tip de aserțiune ce conduce la prevenția și rezolvarea conflictului. Astfel, autorul propune două modalități: aserțiunea-Eu și mesajele-Eu. Cât privește aserțiunea-Eu, ea este „o frază prin care se începe discuția sau procesul mai îndelungat de rezolvare a unei situații problematice sau a unui conflict ori chiar se rezolvă definitiv” [32, p.144]. Mesajele-Eu reprezintă „o formă extem de simplificată a aserțiunii-Eu ... Mesajul-Eu ia, deseori, forma unei constatări a unei stări de lucru” [Ibidem]. Prin asemenea strategie este mai bine să vorbești în termenii propriilor nevoi și sentimente, decât să utilizezi mesajele-Tu, oferind afirmații critice despre ceea ce a făcut celălalt, sau să ordoni și, mai neindicat, să sugerezi ce trebuie să facă.

În concluzie, exprimarea asertivă (aserțiunea sau mesajul-Eu) aduce la cunoștința celui alt într-un mod inofensiv, impersonal situația care incomodează, efectele acesteia și starea de lucruri dorită.

O altă componentă a comunicării asertive este *exprimarea emoțiilor și sentimentelor*. Emoțiile sunt trăiri subiective ce rezultă din acordul sau discrepanța dintre trebuințele sau expectanțele unei persoane și realitate. Emoțiile, susține M.Cameron, sunt „reacții complexe ale trupului și spiritului nostru..., un impuls de acțiune..., fie că se exprimă deschis sau nu, antrenând o profundă schimbare în corp... le comunicăm celorlalți ceea ce simțim sau ... ceea ce vrem să creadă ceilalți că simțim” [7, p.19]. Emoția „se manifestă deopotrivă atât prin schimbările expresiei (faciale, vocale, de postură ...), printr-un impuls menit să determine o acțiune specifică ..., cât și printr-o coloratură marcată de experiența subiectivă („trăirea” emoțională)” [30, p.81-82].

Sentimentele constituie o valoroasă sursă de informații: ne ajută să tragem niște semnale de alarmă atunci când ne deranjează comportamentul unei persoane. Sentimentele ne ajută să comunicăm cu ceilalți, „... ne călăuzesc deciziile raționale, care, de multe ori, apar doar ca să le justifice” [10, p.105]. M.Roco afirmă că „sentimentele de empatie, compasiune, cooperare și iertare... la modul general, ne unesc, convingerile ne despart” [31, p.138].

După cum am menționat mai sus, o componentă a comunicării asertive este și *critica constructivă*. H.Goleman, fiind citat de M.Roco, consideră că „cel mai rău stil de a motiva pe cineva este de a-l critica, deoarece persoana devine mai defensivă, se simte neajutorată, îi scade motivația profesională, precum și încrederea în ceea ce face” [apud 31, p.180]. Critica demoralizează, persoana atacată devine mai tensionată și furioasă, renunță la asumarea responsabilităților și refuză pe viitor să colaboreze cu persoana care a criticat-o.

Orice critică trebuie făcută individual, cerând permisiunea de a critica, se poate păstra o bună relație și menține trează atenția interlocutorului. Astfel, „controlul asupra relațiilor conflictuale se îmbunătățește, încrederea în noi înșine se ameliorează și putem să profităm mai bine de împrejurări, fără să mai pierdem timpul cu susceptibilități...” [12, p.113].

Un loc important în comunicarea asertivă îl ocupă *imaginea de sine pozitivă*, care generează încrederea în forțele proprii. Ea este componenta constitutivă a comunicării asertive. A.Stoica-Constantin precizează că imaginea de sine se formează prin comparația cu alte persoane și se exprimă în: informații despre sine; auto-prezentare; stima de sine [32, p.156]. Persoana poate avea o imagine de sine pozitivă sau una negativă. Imaginea de sine pozitivă favorizează dezvoltarea potențialului, atrage succesul și confirmă încrederea în sine [33].

P.Iluț consideră că „prin sine noi suntem în centrul lumii, iar lumea (socială) este în centrul nostru, schemele de sine, ... conceptul de sine sunt cele mai proeminente și mai prompte ... sunt mult mai sensibile la datele relevante ce au în vedere persoana și identitatea noastră” [22, p.321].

Încercând să schițăm o imagine de ansamblu a comunicării asertive și sintetizând opiniile diverșilor autori citați, putem creiona un set de componente constitutive: componentele cognitive, componentele atitudinale și componentele comportamentale. Componentele cognitive afișează modul în care persoanele înțeleg propriile acțiuni, emoții, motivația ș.a. Componenta atitudinală exprimă stima de sine în ceea ce privește autoevaluarea pozitivă și negativă a persoanei. Componenta comportamentală explică strategiile pe care persoanele le aplică pentru a-și crea imaginea în fața celorlalți și a întreține relații sociale și interpersonale. Dintre componentele acestui complex al comunicării asertive componenta comportamentală în măsură mai mare exprimă manifestarea asertivității.

Analizând componentele comunicării asertive și trăsăturile comune persoanelor, considerate competente în comunicare, menționăm că o importanță deosebită în formarea competențelor de comunicare asertivă au și abilitățile de autoreglare emoțională: acceptarea necondiționată a propriei persoane și a celor din jur; responsabilitate și respect; înțelegerea emoțiilor celorlalți – empatia; comunicarea emoțiilor și autodezvăluirea.

Componentele comunicării asertive identificate și descrise mai sus denotă prezența elementelor necesare unei competențe, fapt confirmat de definițiile atribuite ei. Spre exemplu, V.Botnari abordează conceptul de competență din perspectivă holistică și desemnează prin competență o *integralitate imanentă* (s.n) a achiizițiilor subiectului din momentul în care acceptă și își propune să atingă un scop [3; 4; 6, p.10,70,100]. Abordarea competenței din perspectivă holistică solicită și o modalitate specifică de concepere a personalității care o posedă sau urmează să o însușească. O asemenea persoană, din perspectiva manifestării ei autentice, ar prezenta o constelație dinamică de potențialități energetice, reactive, atitudinale, disponibilități și strategii rezolutive și creatoare, comportamente exprimate și simbolizate prin roluri manifeste, tranziente și virtuale, dinamice și transformative [5, p.190].

Realizând o sinteză a diverselor definiții date conceptului de competență (N.Chomsky, U.Șchiopu, D.Salade, S.Moscovici, I.Jinga, V.V. Serikov, I.A. Zimneia, A.V. Hutorskoi, D.A. Ivanov, Vl.Guțu, Vl.Pâslaru, T.Callo, V.Botnari ș.a.), putem afirma că competența este o rezultată a cunoștințelor, capacităților, atitudinilor, abilităților și trăsăturilor temperamental-caracterologice/ de personalitate și o permanentă flexibilitate a comportamentului în relația cu ceilalți care conduc la performanță în diverse situații.

Astfel, în strânsă legătură cu termenul de competență de comunicare asertivă este cel de competență socială. Am relatat deja că competența socială este asigurată de ansamblul de abilități necesare optimizării relaționării interumane. Când vorbim despre competența socială, atingem acele abilități, a căror dezvoltare formează persoane capabile a fi active în viața și activitatea socială. Aceste abilități, după cum s-a menționat, reprezintă comunicarea, asertivitatea, empatia, auto-prezentarea și rezolvarea de probleme.

Pentru a contura aria conceptului de competență de comunicare asertivă, este necesar să stabilim modul în care aceste componente se întrepătrund și se influențează reciproc. Suntem tentați să lansăm un concept care ar aborda competența de comunicare asertivă într-o manieră holistică. Astfel, fie că ne referim la com-

petența socială, la competența comunicatională sau la competența de comunicare asertivă, facem apel la capacitatea individului de a codifica și decodifica mesajele (verbale și non-verbale), de a fi competent la nivelul comunicării interpersonale, de a emite mesaje fără a manifesta exces de afectivitate și a blama mesajele altora.

În acest context, putem menționa că anumite capacități specifice competenței sociale și competenței comunicatională prezintă și elemente constitutive ale CCA.

Prin derivare de la noțiunea de competență expusă din perspectivă holistică de V.Botnari [3,4,5,6] am concepționalizat noțiunea de competență de comunicare asertivă.

Așadar, din perspectiva holistică, **competența de comunicare asertivă** reprezintă o integralitate imanentă a structurii comportamentale și atitudinale a personalității, condiționată de contextul social, care necesită activarea conștientă și motivată a unui ansamblu structurat de cunoștințe, capacități, atitudini aflate în relație de interdependență și influență reciprocă din moment ce subiectul își propune atingerea scopului relaționării și comunicării eficiente.

Analiza literaturii și propriile reflecții ne permit să expunem în continuare diferite enunțuri ce permit conturarea unei reprezentări clare despre fenomenul complicat abordat – competența de comunicare asertivă.

CCA reprezintă un ansamblu integral de comportamente și resurse de utilizare a comunicării care au pe termen lung construirea și îmbunătățirea relațiilor sociale, formarea unui stil de viață sănătos, dezvoltarea încrederii în sine, a abilităților de luare a deciziilor și de management al conflictelor.

CCA reprezintă un ansamblu integrat de cunoștințe, atitudini, capacități și abilități care permit a codifica și decodifica mesajele deschis, direct și onest, într-un mod respectuos pentru a atinge scopul comunicării.

CCA reprezintă o totalitate de capacități și abilități care solicită mobilizarea motivată a potențialului personalității, structurat în cunoștințe, capacități, atitudini și abilități ce se află în relație de interferență și influență reciprocă din moment ce se necesită atingerea scopului comunicării.

CCA reprezintă un ansamblu integral de abilități și comportamente condiționate de contextul social și manifestate printr-un sistem structurat de cunoștințe, capacități, atitudini și abilități, activate operațional și relațional din moment ce personalitatea tinde să atingă scopul propus în comunicare.

CCA reprezintă o totalitate de abilități și comportamente formate, condiționate de integralitatea cunoștințelor, capacităților, atitudinilor și abilităților activate operațional și relațional din moment ce personalitatea tinde să atingă scopul propus în comunicare.

CCA reprezintă o totalitate integră de achiziții specifice situației concrete și operaționalizate de către subiect sub formă de cunoștințe, capacități, atitudini și abilități, manifestate într-o manieră inedită din moment ce acesta tinde să atingă scopul propus în comunicare.

CCA este un ansamblu integral de comportamente condiționate de situații concrete și manifestate prin cunoștințe, capacități, atitudini și abilități, activate din moment ce subiectul tinde să atingă scopul propus în comunicare.

CCA este abilitatea subiectului de a activa motivat și conștient cunoștințele, capacitățile, atitudinile și abilitățile în funcție de contextul social pentru a estima comportamentele și atitudinile proprii și ale celorlalți și a folosi eficient elementele asertive din moment ce se tinde a obține rezultate dorite în comunicare.

CCA este abilitatea subiectului de a codifica și decodifica mesajele, comportamentele și atitudinile celorlalți din moment ce persoana tinde să obțină rezultate dorite în comunicare.

Această interpretare a CCA ne permite să apreciem caracterul special al relației dintre competență de comunicare, în general, și competență de operaționalizare a sistemului de cunoștințe, atitudini și comportamente, drept o competență specială din punct de vedere asertiv. Prin competența de operaționalizare se pune accent pe integralitatea achizițiilor comunicatională specifice care se manifestă prin interdependență și condiționare reciprocă din moment ce subiectul își propune utilizarea cunoștințelor, capacităților, atitudinilor în contexte diverse de comunicare.

Analiza cercetărilor și concepțiilor expuse în literatura de specialitate denotă că odată cu acumularea cunoștințelor științifice și cu aprofundarea cercetărilor științifice devine necesară o interpretare specifică referitor la conținutul competenței de comunicare asertivă și la relația dintre achizițiile persoanei și performanțele acesteia în ceea ce privește anumite aspecte ale vieții social-profesionale.

Astfel, competența de comunicare asertivă poate fi definită ca o caracteristică integrală a capacităților socioprofesionale și personale ale subiectului care reflectă nivelul achizițiilor suficiente pentru atingerea scopului în comunicare, fiind, totodată, o integralitate imanentă din moment ce subiectul își propune să atingă un scop în comunicare.

Or, competența de comunicare asertivă vizează nemijlocit subiectul, personalitatea lui și se manifestă, se verifică preponderent în procesul de îndeplinire a unor acțiuni complexe într-un mod determinat. Aceasta se referă la toate activitățile la care participă subiectul, dar cu precădere la cele ce țin de exprimarea propriei decizii, păreri, opțiuni într-un mod deschis și onest, fără a blama interlocutorul. Ea se formează prin conținuturile de învățământ și presupune însușirea de către subiect a unei proceduri complexe de anumite componente cu caracter acțional, și nu o însușire răzlețită de cunoștințe și abilități. Ea întrunește niște caracteristici integre de aplicare conștientă a complexului de cunoștințe, abilități și atitudini în raport cu anumite probleme de comunicare sau relaționare. Pentru noi competența CA include o totalitate de cunoștințe, capacități și atitudini și alte achiziții ale subiectului, precum și experiența de acțiune a subiectului în raport cu un anumit tip de situații din lumea înconjurătoare, necesare pentru activitatea productivă de importanță personală, profesională și socială.

Referințe:

1. Abric J.-C. Psihologia comunicării: teorii și metode. - Iași: Polirom, 2002.
2. Amado G., Guittet A. Psihologia comunicării în grupuri. - Iași: Polirom, 2007.
3. Botnari V. Competențele profesionale: interpretări din perspectiva solicitărilor moderne // Revista de Psihologie Școlară (Oradea), 2010, vol.III, nr.6, p.7-15.
4. Botnari V. Educația centrată pe student – strategie de formare a eu-lui profesional. - În: Schimbarea paradigmei în teoria și practica educațională. - Chișinău: CEP USM, 2009, vol.1, p.68-72.
5. Botnari V. Paradigma formării competențelor profesionale la studenți.- În: Schimbări de paradigmă în teoria și practica educațională. - Chișinău: CEP USM, 2009, vol.III, p.187-191.
6. Botnari V. Paradigma holistică – reper metodologic în studierea competenței profesionale // Studia Universitatis, 2009, nr.6 (26), p.97-100.
7. Cameron Milton. Arta de a-l asculta pe celălalt: secretele unei comunicări reușite. - Iași: Polirom, 2006.
8. Chelcea S. Un secol de cercetări psihosociologice. - Iași: Polirom, 2002.
9. Cojocaru M. Comunicare relațională: Suport de curs pentru studii licență. - Chișinău: Tipografia UPS „I. Creangă”, 2009.
10. Commarmond G., Exiga A. Arta de a comunica și de a convinge. - Iași: Polirom, 2003.
11. Cosmovici A. Psihologie diferențială. - Iași: Editura Universității „Al.I. Cuza”, 1974.
12. Cungi C. Cum să ne afirmăm. - Iași: Polirom, 2003.
13. Dafinoiu I., Vargha J.-L. Psihoterapii scurte: strategii, metode, tehnici. - Iași: Polirom, 2005.
14. Dafinoiu I. Elemente de psihoterapie integrativă. - Iași: Polirom, 2001.
15. Dandara O., Spinei A. Elaborarea Cadrului Național al Calificărilor. Buletin metodic. - Chișinău: CEP USM, 2006.
16. Dicționarul explicativ al limbii române. Ediția a II-a. - București: Univers Enciclopedic, 1998.
17. Dinu M. Fundamentele comunicării interpersonale. - București: BIC ALL, 2004.
18. Doron R., Parot F. Dicționar de psihologie. - București: Humanitas, 2007.
19. Earle W. Introducere în filozofie. - București: All Educational, 1999.
20. Gavril I. Asertivitate de la abilitate la competență. - Iași: Performantica, 2002.
21. Holdevici I. Strategiile psihoterapiei cognitiv-comportamentale. - București: DUAL TECH, 2007.
22. Iluț P. Psihologie socială și sociopsihologie: teme recurente și noi viziuni. - Iași: Polirom, 2009.
23. Manual de psihologie socială / Coord: Neculau A. Ediția a II-a revăz. - Iași: Polirom, 2004.
24. Marele dicționar al psihologiei. - București: Trei, 2006.
25. Moscovici S. Psihologia socială a relațiilor cu celălalt. - Iași: Polirom, 1998.
26. Mucchielli A. Arta de a comunica: metode, forme și psihologia situațiilor de comunicare. - Iași: Polirom, 2005.
27. Noul dicționar universal al limbii române. Ediția a III-a. - București-Chișinău: Litera Internațional, 2008.
28. Psihologia socială a relațiilor cu celălalt / Coord.: Moscovici S. - Iași: Polirom, 1998.
29. Quaranta M. Animarea grupurilor: ghid practic. - Iași: Polirom, 2009.
30. Rimé B. Comunicarea socială a emoțiilor. - București: Trei, 2007.
31. Roco M. Creativitate și inteligență emoțională. - Iași: Polirom, 2001.
32. Stoica-Constantin A. Conflictul interpersonal: prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor. - Iași: Polirom, 2004.
33. Zlate M. Eul și personalitatea. Ed. a 4-a, revăz. - București: Trei, 2008.
34. Ромек В.Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. - СПб.: Речь, 2003.
35. Степанов С.С. Популярная психологическая энциклопедия. - Москва: Эксмо, 2003.
36. Lazarus A.A. On assertive behavior: A brief Behavior Therapy, 1974, no.4, p.697-699.
<http://www.sciencedirect.com/science/article/pii> (vizitat 14.08.2012).