Comunicarea asertivă

Rînciog Alina Graţiela

Şcoala Gimnazială „George Emil Palade” Buzău

Faţă de atitudinea dezarmată şi lipsită de încredere în sine şi posibilităţile de câştig ale persoanei pasive, în atingerea obiectivelor lor, oamenii agresivi adoptă mental strategia „eu câştig – tu pierzi” în timp ce oamenii asertivi strategia «câştig eu, câştigi şi tu». Asertivitatea înseamnă să fii pregătit pentru ceea ce vrei să obţii. Înseamnă să ştii foarte clar ce nevoi ai. Înseamnă confruntare şi cere mult curaj. Unii spun că este greu sa fii asertiv, alţii, prin stilul lor propriu, spun că este foarte uşor. Un lucru este sigur: este nevoie de mai multă cunoaştere şi practică pentru a putea fi asertiv.

Comportamentul asertiv se caracterizează prin faptul că în comunicare nu se încalcă nici drepturile personale, nici ale celorlalţi, subiectul exprimându-şi necesităţile, dorinţele, sentimentele şi preferinţele într-un mod deschis şi onest, într-o manieră socialmente adecvată. Comportamentul asertiv demonstrează respectul faţă de sine şi faţă de ceilalţi, promovează autodezvăluirea, autocontrolul şi aprecierea pozitivă ai valorii de sine.

Asertivitatea este cea mai eficace modalitate de soluţionare a problemelor interpersoanale, cel puţin aceasta este opinia mea. Comunicarea directă, deschisă şi onestă cred că permite recepţionarea mesajelor fără distorsiuni, ceea ce menţine relaţiile cu ceilalţi. Într-o comunicare asertivă tensiunea, critica, conflictul sunt constructive.

Componentele asertivităţii

Noţiunea de asertivitate a fost introdusă de specialişti în terapia comportamentală, care afirmau că asertivitatea inhibă anxietatea şi reduce depresia. Se subliniază faptul că comportamentul asertiv conduce la o îmbunătăţire a imaginii de sine. După Lazarus, componenta cognitivă a asertivităţii comportă patru elemente care implică un anumit mod de gândire: refuzul cererilor, solicitarea favorurilor şi formulare de cereri, exprimarea sentimentelor pozitive şi negative, iniţiere, continuare şi încheiere a unei conversaţii generale. Componenta comportamentală a asertivităţii include o serie de elemente non-verbale, cum ar fi:

– contactul vizual: o persoană asertivă îşi priveşte interlocutorul drept în ochi. Lipsa contactului vizual poate transmite mesaje nedorite, de tipul: „eu nu sunt convins de ceea ce spun” sau „îmi este foarte frică”.

– tonul vocii: chiar şi cel mai asertiv mesaj îşi va pierde din semnificaţie dacă va fi exprimat cu o voce şoptită (aceasta va da impresia de nesiguranţă) sau prea tare, fapt care ar putea activa comportamentul depresiv al interlocutorului.
– postura: poziţia corpului diferă de la situaţie la situaţie. Totuşi, se apreciază că, în majoritatea cazurilor, subiectul trebuie să stea drept: nici prea rigid, pentru că aceasta exprimă o stare de încordare, nici prea relaxat, pentru că ceilalţi ar putea interpreta o astfel de poziţie ca fiind lipsită de respect.
– mimica: pentru ca mesajul să aibă caracter asertiv, mimica trebuie să fie adecvată şi congruentă cu conţinutul mesajului. Astfel, de exemplu, dacă cineva zîmbeşte atunci când afirmă că ceva îl supără, oferă interlocutorului o informaţie ambiguă, care alterează sensul comunicării.
– momentul administrării mesajului: cel mai eficient mesaj asertiv îşi pierde semnificaţia dacă este administrat într-un moment nepotrivit. Astfel, de exemplu, nici un şef nu va răspunde favorabil la o cerere de mărire a salariului, oricât de bine formulată este aceasta, dacă angajatul îl abordează atunci cînd se pregăteşte să se prezinte în faţa unei comisii de control a firmei.
– conţinutul: chiar dacă toate celelalte condiţii sunt respectate, mesajul nu-şi atinge scopul dacă este prea agresiv, cu intenţia de a-l blama pe celălalt sau, dimpotrivă, exprimat prea timid şi într-un mod pasiv. Conţinutul unui mesaj asertiv trebuie să fie precis, descriptiv şi direct.

Într-o anumită măsură, **problema încrederii în sine**, în abilităţile sale poate fi întâlnită practic în orice teorie psihologică care se referă la psihologia personalităţii. Este demonstrat faptul că persoanele se deosebesc între ele în funcţie de nivelul încrederii în sine. Respectiv, aceşti oameni aderă la modalităţi de comportament diferit. Este necesar să se menţioneze faptul că stilul de viaţă cultivă deseori norme de comportament contradictorii. Exemple de nepotrivire între comportamentul „recomandat" şi „încurajat" pot fi întâlnite destul de frecvent. Deşi se consideră unanim acceptat că drepturile altei persoane trebuie respectate, deseori observăm că părinţii, profesorii şi biserica prin acţiunile sale, contrazic acest principiu. Respectul, bunele maniere, tactica, modestia, de regulă, sunt apreciate, lăudate, dar în acelaşi timp, cu scopul „de a reuşi" se permite şi se încurajează agresivitatea, nepoliteţea faţă de alţii.

Fiecare persoană posedă un anumit stil comportamental.

Atitudinile agresive şi pasive, la prima vedere, se deosebesc radical, dar baza lor este aceeaşi. Celelalte persoane sunt considerate „duşmani" ce au un singur scop – a dăuna. Deşi, trebuie să fii foarte precaut, să nu spui ce gândeşti şi ce simţi, orice informaţie să fie prezentată în

mod rafinat. Deosebirea dintre un comportament agresiv şi unul pasiv, constă doar în faptul că, persoana agresivă aplică lovituri prevenire, pe când cea pasivă lasă deschis de înţeles că nu pretinde la biruinţă, succes într-o luptă cu un răufăcător.

Persoana ce se comportă asertiv este capabilă concret şi explicit să formuleze cerinţele şi trebuinţele sale, viziunea proprie referitor la o anumită situaţie, problemă. Se deosebeşte prin atitudine pozitivă faţă de ceilalţi şi autoapreciere adecvată. Are încredere în propriile forţe, poate asculta şi merge la compromis. Este capabilă să-şi modifice viziunea, părerea, fiind influenţată de argumente logice. Nu se ruşinează să-i ceară cuiva un serviciu şi din partea sa este gata de asemenea să acorde ajutor şi amabilitate.

D. Bowen propune următoarea definiţie a asertivităţii: «asertivitatea este comportamentul care implică exprimarea propriilor idei şi sentimente şi susţinerea propriilor drepturi, şi a face aceste lucruri într-un mod care permite celuilalt să procedeze la fel.»

Comunicarea şi comportamentul asertiv cer dezvoltarea anumitor **deprinderi şi abilităţi specifice**:

– împărtăşiţi-vă sentimentele în afirmaţii la persoana I;
– nu vă minimizaţi pe voi şi nu-i minimizaţi pe ceilalţi;
– nu fiţi vagi şi ezitanţi şi nu vă camuflaţi mesajul cu cuvinte «parazite» sau «diplomatice»;
– fiţi concret în feed-back şi critică;
– folosiţi un limbaj neutru, neexploziv;
– fiţi cooperanţi, deschişi şi receptivi la ceilalţi – s-ar putea să ştie ceva şi voi să nu ştiţi;
– confruntaţi situaţiile neplăcute pe loc sau cel puţin imediat ce se poate;
– asiguraţi-vă că mesajele non-verbale transmit acelaşi lucru cu mesajele verbale.

Analizînd particularităţile comportamentului asertiv, psihologii s-au confruntat cu problema determinării unei graniţe între asertivitate şi agresivitate. Majoritatea autorilor consideră agresivitatea şi pasivitatea drept două însuşiri diferite ale persoanei. Aceasta este confirmat şi prin corelarea scăzută a scalelor de agresiune şi încrederii în sine.

Nivelul înalt al asertivităţii şi agresivităţii poate exista atunci când prin acţiunile agresive persoana uşor şi eficient îşi realizează scopurile şi necesităţile, fără să observe efectele negative. În acest caz, agresivitatea trebuie înţeleasă diferit de asertivitate, omul continuă să se comporte agresiv, atunci când el învingînd neîncrederea, totuşi, se hotărăşte pentru ceva. De cele mai multe ori, persoanele asertive nu sunt agresive deoarece ele posedă o multitudine de acţiuni neagresive.

Particularităţile definitorii ale tipului de comportament asertiv.

Vă prezint succint particularităţile definitorii ale tipului de comportament asertiv, urmând ca fiecare să înţeleagă, prin antiteză, pe cele ale tipului agresiv sau pasiv, care nu sunt indicate şi agreate.

– respectă atât drepturile sale, cât şi ale celorlalţi;
– îşi exprimă necesităţile, dorinţele, sentimentele şi preferinţele într-un mod deschis şi onest, într-o manieră adecvată;
– respectă oamenii;
– ţine cont de opiniile şi ideile celorlalţi;
– apreciază munca oamenilor şi îşi manifestă deschis aprecierea;
– comunică deschis cu oamenii;
– recepţionează mesajele corect, fără distorsiuni;
– dacă va critica oamenii, atunci o face în mod constructiv;
– este un bun interlocutor, ascultă oamenii fără a-i întrerupe;
– are încredere în propriile forţe şi în potenţialul altora;
– ţine cont de sugestiile oamenilor şi mulţumeşte sincer;
– cere şi oferă ajutor cu plăcere;
– este receptiv la nevoile celorlalţi.

Expresii verbale utilizate:

– „Eu cred că…” ;
– „Aş dori să fac acest lucru…”;
– „Te deranjează dacă…” ;
– „Apreciez mult ce ai făcut pentru mine”

Semne non-verbale:

– expresii faciale deschise şi relaxate;
– contact vizual, atât cât să nu supere interlocutorul;
– poziţia corpului dreaptă, relaxată, dar nu rigidă ;
– are vocea calmă, dar sigură;
– zâmbeşte sincer atunci când este necesar;
– încuviinţează cu capul interlocutorul.

Bibliografie:

Albu, G. (2007). *Comunicarea interpersonală*, Editura Institutul European, Iaşi;

Dinu, M. (2004). *Fundamentele comunicării interpersonale,* Editura BIC ALL, Bucureşti, 2004;