

# COMPETENȚA DE COMUNICARE ASERTIVĂ – VALOARE DE TOP A DIALOGULUI INTERCULTURAL

Maria IANIOGLO, doctor, conferențiar universitar,  
Universitatea de Stat din Comrat

**Abstract.** In this article the importance of assertive communication in multi-ethnic environment and polyculture is presented. Assertivity is a complex psychosocial phenomenon termed as the ability to self-promotion and asserting capabilities, to express oneself fillings and beliefs without over anxiety, to protect oneself rights without hurting the others. The assertivity dialogue competence is a component of the social competence. The great value has competence formation of assertivity dialogue in the polyethnic environment. In the article reveal prominent aspects of communicative assertivity competence formation process.

**Key words:** multicultural society, intercultural dialogue, assertiveness, assertive communication, social competence, assertive communication competence.

Personalitatea se obiectivează în actele și faptele sale de conduită și creație. Prin cultură omul își depășește condiția de cunoscător și ajunge la condiția axiologică, la condiția valorică – de producător și creator de valori. Datorită performanțelor sale revelatorii, omul devine creator de cultură, iar ca sistem deschis de valori, cultura reprezintă cadrul, contextul și conținutul educației. Cultura este un stil de existență și de activitate umană, omul fiind unitatea lumii sale interne și externe care se autorealizează într-un context profesional.

Problema coexistenței diferitelor culturi în sînul aceleiași societăți este, după părerea multora, o sfidare destul de concertantă a prezentului și viitorului. Trăim vremuri cînd trebuie să primeze dialogul deschis între oameni, între naționalități și etnii. Integrarea este un principiu ce se caracterizează prin păstrarea de către grup a particularităților culturale proprii, în același timp, aceasta unindu-se cu o comunitate, care are importanță pentru persoanele ce aparțin acestui grup.

Conviețuirea interetnică complică fenomenul relațiilor cu altul, oferind diverse „modele de comportament” ce diferă de la o etnie la alta, acestea alcătuiesc „modele culturale”, propuse spre realizare de societate membrilor săi. Totalitatea organizată a acestor modele constituie cultura societății date. Mediul mixt creează condiții pentru un contact permanent al culturilor etnice, care, în cazul cînd nu se exercită o presiune de dominație, contribuie la interferență, manifestată în împrumuturi libere, modificări și îmbogățire reciprocă [6].

Analizînd condițiile contemporane de formare socială, tot mai frecvent se aplică noțiunea de *personalitate multimodală* - rezultat al interconexiunilor cauzate de realitatea multietnică, policulturală, pluriconfesională. Într-o accepțiune largă, societatea multiculturală presupune conlocuirea 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. În acest caz se manifestă un proces de toleranță activă și de menținere a raporturilor echitabile, de respect a valorii și importanței fiecărei culturi, fără diferențieri în categorii sociale superioare sau inferioare, bune sau rele.

Totodată, din punctul de vedere al raporturilor sociale, într-o comunitatea

multiethnică comunicarea asertivă reprezintă calea de mijloc și implică: solicitarea propriilor drepturi; refuzarea unor sarcini într-o manieră simplă, directă. De aici, comunicarea asertivă reprezintă „calea de mijloc și implică solicitarea propriilor drepturi; refuzarea unor sarcini într-o manieră simplă, directă”, concomitent, în orice situație, comunicarea se îmbunătățește dacă există un dialog deschis, fără agresivitate [3, p.74].

Dialogul intercultural, fiind un schimb valoric, presupune o complexă interacțiune a mentalităților, concepțiilor, idealurilor, creînd multiple perspective de dezvoltare. Ca orice alt fenomen, comunicarea interculturală se învață și are ca obiectiv „cultivarea receptivității față de diferență, integrarea optimă a noutății valorice, mărirea permisivității față de alteritate, formarea unei competențe interculturale.

Concomitent, dialogul intercultural este o strategie de interogare intra-culturală asupra propriilor fundamente ale unei culturi, asupra deschiderilor sau opacităților față de expresii inedite. Trebuie combătută tentativa de ierarhizare a componentelor culturale, de decretare a acestora ca fiind minore sau negative, plecînd de la criterii apriori, etno- sau sociocentriste. Încercarea de a impune anumite invariante monoculturale altor spații culturale este cu totul contraindicată. Este de preferat ca valoarea diferită să fie luată drept pretext de interpretare a propriului sistem valoric.

Cultura comunicării ca fenomen multifuncțional și condiție de bază a succesului socioprofesional se referă la cunoașterea principiilor eticii generale și transferarea lor în sfera relațiilor interpersonale. În condițiile instabilității sistemului de valori și a societății de consum, cultura comunicării între tinerii, reprezentanți ai diferitelor etnii, culturi, religii etc. scade evident. Valorile de consum preponderent apar pe prim loc, iar responsabilitatea, adevărul, cinstea, onestitatea, bunăvoința, sinceritatea ș.a. valori morale, concomitent și valori ale comunicării nonviolente rămîn neexplorate în conduita oamenilor.

Un nivel înalt al culturii comunicative presupune dirijarea propriilor emoții, manifestarea interesului față de alți oameni, aprecierea obiectivă a oricărei situații. În acest sens, competența comunicativă contribuie la manifestarea omului ca personalitate, atitudinea condescendentă față de tradițiile naționale ale propriului popor constituie conținutul interior al omului-personalitate. Relațiile interumane, comportamentul unuia față de celălalt trebuie să se bazeze pe sentimentul de respect reciproc, fiecare membru al unei societăți multiculturale fiind capabil a apăra o altă limbă ca pe a sa proprie, a aprecia cultura, istoria, monumentele de artă ca pe o avere comună a popoarelor și a întregii civilizații.

Este evident, că odată cu sporirea progresului tehnic crește și rolul activității comunicative, apare stringenta necesitate la subiecții, mai accentuat la cei din mediul multiethnic, de a-și dezvolta competența comunicativă, de a se înarma cu instrumentul universal de socializare umană, prin intermediul căruia însușesc experiența de veacuri a umanității, fac schimb de informații, se cunosc și se influențează reciproc, își coordonează activitățile comune.

În acest context, educația în mediul multicultural include orientarea ei socială utilă, relațiile interindividuale și sociale din perspectiva dezvoltării personalității prin integrarea ei într-o societate democratică; individualizării instruirii; cultivării și realizării vocațiilor caracteristice fiecărui individ; profesionalizării flexibile prin asigurarea caracterului

permanent al educației; stimulării potențialului creativ; educării spiritului de cooperare, a empatiei și toleranței.

Prin educație se creează deschiderea spre lumea valorilor culturii iar formarea omului cultivat este un obiectiv major al educației, deziderat și imperativ al epocii postmodernismului. A fi cultivat înseamnă a fi receptiv pentru a asimila valorile culturii, a aprecia și ierarhiza valorile conform unor criterii, strict determinate, a dobândi libertatea spiritului și construirii propriului interior spiritual. A fi cultivat înseamnă a forma competențe valorizatoare sau axiologice, a dobândi înțelepciunea vieții.

Sintetizând accepțiunile despre comunicare, rezumăm că are un rol, un ansamblu de funcții, principii, o finalitate care poate fi formulată explicit, implicit sau inconștient. Comunicarea umană se poate desfășura la niveluri relativ distincte: comunicarea intrapersonală; comunicarea interpersonală; comunicarea de grup; comunicarea publică. Aspectul social al comunicării și cel interpersonal asigură o legătură vitală cu alte persoane: comunicarea joacă un rol fundamental în schimburile și interacțiunile ce concură la instituirea unui univers consensual.

Astfel, comunicarea, reprezintă un act social deliberat sau involuntar, conștient sau nu, unul dintre actele care stau la baza legăturii sociale, este un potențial mijloc de a promova relații sociale interindividuale armonioase, dar și o sursă de influență.

Abilitățile de comunicare sunt „parte ale succesului social și profesional”, astfel, în interacțiunea cu alții, se încearcă organizarea mesajelor în așa fel, încât să se obțină răspunsurile așteptate [4, p. 133]. Competența de comunicare se află în centrul performanței și competenței sociale. Una dintre cele mai importante funcții ale comunicării, este cea ce se numește în literatura de specialitate competența de comunicare.

În plan psiho-social competența de comunicare se exprimă prin abilitatea persoanei de a produce, emițând un partener activ în relație. Competența de comunicare reprezintă gradul în care indivizii satisfac scopurile pe care și le-au propus în interiorul limitelor situației sociale, fără să-și riște oportunitățile de a urmări alte scopuri, mai importante din punct de vedere personal.

A comunica, ca formă de interacțiune, presupune câștigarea și activarea competenței de comunicare, care este deopotrivă aptitudinală și dobândită. Opțiuni similare le regăsim în studiu monografic al cercetătoarei Sadovei L. [5]. Competența de comunicare este „o rezultată a cunoștințelor, deprinderilor, priceperilor, aptitudinilor, atitudinilor și trăsăturilor temperamental-caracteriale de care persoana dispune în vederea îndeplinirii funcției sale sociale, fiind dobândită prin asimilarea informațiilor și formarea abilităților de comunicare” [Ibid., p. 13].

Cercetătoarea T. Callo vede competența de comunicare drept abilitatea „de a realiza comportamente verbale în relația intențională de comunicare situațională, influențând interlocutorul și implicând un ansamblu de abilități personale” [2, p. 8].

Totodată, competența comunicațională vizează capacitatea de interacțiune verbală și nonverbală a partenerilor procesului de comunicare care presupune stăpânirea tehnicilor comunicării interactive, a codurilor adecvate diferitelor mesaje, căilor de retroacțiune.

Astfel, competența de comunicare constituie întregul ansamblu de abilități personale - *a ști, a ști să faci, a ști să fii și să devii*, de aceea implică toate formele de comunicare și de manifestare, în general.

Competența prezintă integrarea unei persoane de a mobiliza și a integra un set coerent de resurse achiziționate ale subiectului în vederea rezolvării într-un anumit context al unei situații- problemă, care face parte dintr-un ansamblu de situații asemănătoare. Competența reprezintă un nivel de performanță bazat pe cunoaștere, priceperi, deprinderi, atitudini și un optim motivațional care determină eficiența subiectului într-o activitate.

Analizele operate conceptualizărilor competenței de comunicare preferă să subliniem că competența în comunicare înseamnă a fi capabil să eviți capcanele relaționale și pericolele „reparînd din mers” atunci cînd tacticile de evitare dau greș. Eficiența comunicării poate fi pe deplin înțeleasă la nivel relațional și în termenii unor pattern-uri de comportamente, interlocutorii care posedă un număr de abilități care îi pot crește acestora șansa de a intra într-o relație componentă, dar simpla lor prezență nu o garantează.

Pluralismul multiethnic și policultural al contextului social global de astăzi încorporează elemente valorice specifice atît grupului de apartenență, cît și altor comunități. Multiethnicitatea, policulturalitatea societății moderne implică acceptarea altuia, suportivitate, coexistența plurală și șansa propriei afirmări.

Comunicarea asertivă reprezintă adaptarea eficientă la diverse situații și eficientizarea dialogului intercultural, înzestrîndu-l cu particularități de comunicare deschisă, onestă, cu solicitarea propriilor drepturi, fără agresivitate, într-un mod constructiv. În acest context, formarea competenței de comunicare asertivă constituie una din priorități ale educației contemporane.

Anumite capacități specifice competenței sociale și competenței comunicaționale prezintă și elemente constitutive ale competenței de comunicare asertivă, motiv pentru care competența de comunicare asertivă poate fi redată din două perspective: holistică și adaptativă. Prin derivare de la noțiunea de competență, expusă din perspectiva holistică, am conceptualizat 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” [1, p. 54].

Din perspectiva adaptativă, competența de comunicare asertivă este capacitatea subiectului de a activa motivat și conștient cunoștințele, capacitățile, atitudinile în funcție de contextul social pentru a estima comportamentele și atitudinile proprii și a celorlalți, a folosi eficient elementele asertive din moment ce se tinde a obține rezultate dorite în comunicare.

Competența de comunicare asertivă se caracterizează printr-o caracteristică integrală a capacităților socio-profesionale și personale ale subiectului care reflectă nivelul

achizițiilor, suficiente pentru atingerea scopului în comunicare, totodată, fiind o integralitate imanentă din moment ce subiectul își propune să atingă un scop în comunicare.

În concluzie, 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 în raport cu un anumit tip de situații din lumea înconjurătoare, necesare pentru activitatea productivă de importanță personală, profesională și socială. Aceasta se referă la toate activitățile, în contextul dialogului intercultural, 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.

Referințe bibliografice:

1. Botnari V., Ianioglo M. Competența de comunicare asertivă: geneza conceptului. În: Studia Universitatis, 2012, nr. 9 (59), p. 48-55.
2. Callo T. Educația comunicării verbale. Chișinău: Litera; București: Litera Intern., 2003.
3. Ianioglo M. Particularitățile competenței de comunicare asertivă la studenții din mediul academic multiethnic. În: Univers Pedagogic, 2012, nr. 4, p. 70-76.
4. Ivan L. Cele mai importante 20 de secunde în comunicarea nonverbală. București: Tritonic, 2009.
5. Sadovei L. Competența de comunicare didactică. Repere epistemologice și metodologice. Chișinău: Tipografia UPS „I. Creangă”, 2008.
6. Почебут Л.Г. Кросс-культурная и этническая психология. Учебное пособие. СПб.: Питер, 2012.

## **INTERACȚIUNEA SOCIALĂ ȘI COMPORTAMENTUL ECOLOGIC AL ȘCOLARULUI MIC**

**Angela TELEMAN**, dr. conf.univ.,U.P.S.,„I. Creanga”

**Rezumat.** *Interacțiunea socială este modul de comportament existent într-un grup. Ea permite valorizarea normelor și regulilor decelate pentru realizarea unui scop. Comportamentul este modul în care acționează oamenii spre deosebire de felul cum gândesc. Aceasta este explicația contradicției factuale cum că conținuturile sînt bine cunoscute, iar comportamentul, intenția de a acționa ecosocial este la nivel de frustrare. Comportamentul ecologic, interceptînd sfera interacțiunii sociale, poate fi manifestat în scopul comun de a proteja mediul natural.*

**Abstract.** *Social networking is the manifestation of behavioural intention in a group. It valorises the norms and rules for realization of a purpose. Behavior is the way people act as opposed to thinking about how. It is the explication of factual contradiction about how well are known contents, but behavior, the intention of the act is wide ecosocial frustration. Ecological behaviour, interceptingsocial interaction sphere can be expressed in the common goal of protecting the environment.*

Contextul specific al problemei formării comportamentului ecologic la elevii de vîrstă școlară mică rezidă în mobilizarea unui ansamblu de particularități individuale ale personalității elevului, care constituie condițiile subiective de acțiune în mediu.