STUDIA UNIVERSITATIS
Revistă științifică a Universității de Stat din Moldova, 2009, nr.3(23)

COMUNICAREA – FACTOR DETERMINANT ÎN STABILIREA RELAȚIILOR SOCIALE PARTICIPATIVE ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

Stela MILICENCO
Catedra Asistență Socială

The author in the article „Communication – important fact in establishing participative social relations in social assistance" presents essential aspects regarding the phenomenon of communication, mentioning that those are part of the preparatory curriculum for social assistants at the Faculty of Sociology and Social Assistance at USM. It mainly draws the attention at the models of verbal, nonverbal and paraverbal communication. The author also shows methods and technologies of assistential intervention, that are learned by students at the mentioned faculty. S. Milicenco promotes the idea that those social assistants, which expose their functional communication abilities, have greater chances to initiate and maintain participative relations in a society with plenty of social actors.

Comunicarea umană constituie un fenomen complex în orice circumstanțe. Însă, în cadrul relației de asistență socială ea obține valențe speciale, care sunt determinate de natura mediată a relației şi scopul acesteia, precum şi de exigențele cărora trebuie să răspundă beneficiarul în efortul său de a produce schimbări. În procesul de comunicare, asistenții sociali şi beneficiarii agung la o înțelegere reciprocă privitor la problemele şi contextul în care se manifestă dificultățile, consolidându-şi, totodată, relația de parteneriat. Formulând răspunsuri care conduc la determinarea obiectivelor şi localizarea resurselor pentru schimbare, asistenții sociali atribuie un scop dialogului, manifestându-şi, în acelaşi timp, respectul pentru libertatea şi dreptul la autodeterminare al beneficiarilor. **Acest schimb necesită abilități de comunicare din partea asistentului social şi al beneficiarului, funcționale în contextul practicii asistențiale**. Ținând cont de acestea, în curricula de pregătire a asistenților sociali în cadrul Facultății de Sociologie şi Asistență Socială a USM sunt incluse cursuri care formează abilitățile funcționale de comunicare, precum: *Comunicare şi acțiune; Metdologia intervenției asistențiale* ş.a.

Procesul comunicării este complex, implicând diverse conotații cognitive, afective, atitudinile şi motivațiile individului. În literatura de specialitate (sociologie, asistență socială, psihologie socială, etiologie, semiotică etc.) comunicarea este analizată din perspectivă tranzacțională – ca **fenomen dinamic ce posedă un trecut, un prezent şi un viitor.** În acelaşi context, comunicarea este un proces irepetabil şi ireversibil, fiecare experiență de comunicare este unică, iar două experiențe de comunicare nu pot fi perfect identice. **Emițătorul** (comunicatorul) dirijează comunicarea spre atingerea unui anumit scop şi, cu cât mai conştientizate sunt acțiunile lui, cu atât mai probabilă este realizarea scopului comunicării. **Conținutul comunicării** (mesajul) se caracterizează prin activism, dependență sau autonomie, orientare spre un scop propriu sau spre interese alogene, autodirijare sau influențare de alții, intensitate, care este determinată de caracterul relației interpersonale şi definită prin sintagmele *slabă-puternică, profundă-superficială,* evaluată în funcție de anumite valori şi de corespondența lor cu cele ale receptorului. Totodată, poziția de **receptor** *(intercolutor)* este temporară, schimbându-se cu cea de emițător, fiind determinată de *caracterul raportului*, disponibilitatea de acceptare/dezaprobare a partenerului; *funcționalitatea lui*; de *corespondența, similaritatea / divergența* opiniilor, scopurilor, motivelor.

În condițiile dezvoltării termenului de comunicare, şi funcțiile comunicării pot să se extindă pe un palier extrem de larg. În literatura psihosociologică se prefigurează următoarele **funcții ale comunicării**:

- de ***înțelegere şi cunoaştere***;
- de ***relaționare consistentă*** cu ceilalți;
- de ***influență şi persuasiune*** a comunicării.

Literatura de specialitate distinge o mare varietate de forme ale comunitarii, oferită de diversitatea criteriilor de clasificare a acestora[*]. În cele ce urmează ne vom referi la cele mai răspândite şi vehiculate **forme ale comunicării** [1], pe care trebuie să le cunoască şi să le posede un asistent social:

- ***Comunicarea verbală***. Informaţia este codificată şi transmisă prin cuvânt şi prin tot ceea ce ţine de acesta sub aspecte fonetic, lexical, morfo-sintactic. Este cea mai studiată formă a comunicării umane, are formă orală şi/sau scrisă, iar, în funcţie de acestea, utilizează canalul auditiv şi/sau vizual. Permite formularea, înmagazinarea şi transmiterea unor conţinuturi extrem de complexe. Discutând cu beneficiarii despre situaţiile lor, asistenţii sociali îşi aleg cu atenţie cuvintele, dat fiind că ele pot facilita colaborarea sau pot bloca procesele de comunicare. Spre exemplu, când asistenţii sociali folosesc cuvinte strict profesioniste, de specialitate, cu care beneficiarii nu sunt familiarizaţi, aceste cuvinte le atribuie asistenţilor sociali rolul de experţi şi îi fac pe beneficiari să simtă că ei nu au nimic de oferit, perturbându-se astfel procesul de comunicare.
- ***Comunicarea paraverbală.*** Informaţia este codificată şi transmisă prin elemente prozodice şi vocale care *însoţesc* cuvântul şi vorbirea în general şi care au semnificaţii comunicative aparte. În această categorie se înscriu: *caracteristicile vocii* (comunică date primare despre locutori: tânăr-bătrân, alintat-hotărât, energic-epuizat etc.*), particularităţile de pronunţie* (oferă date despre mediul de proveniență: urban-rural, zonă geografică, gradul de instrucţie etc.), *imensitatea* rostirii, *ritmul şi debitul vorbirii, intonaţia, pauza* etc. Canalul folosit este cel auditiv. În cadrul cercetării comunicării paraverbale există studii foarte interesante care urmăresc valoarea comunicativă a *tăcerii*.
- ***Comunicarea nonverbală***. Informaţia este codificată şi transmisă printr-o diversitate de semne legate direct de postura, mişcarea, gesturile, mimica, înfăţişarea partenerilor, înglobând o diversitate de posibilităţi. Comunicarea nonverbală este astăzi obiectul unei susţinute serii de cercetări menite să-i aprofundeze mecanismele şi funcţiile.

Asistenţii sociali încurajează sau inhibă beneficiarii prin reacţiile lor nonverbale faţă de aceştia. Mesajele nonverbale caracterizează mesajele percepute altfel ca neutre. Modul în care pronunţăm cuvintele transmite informaţii despre atitudinile noastre, motiv pentru care mesajele nonverbale sunt extrem de importante în lucrul asistenţial cu copiii.

Este indiscutabil faptul că un asistent social trebuie să poată „descifra"/„citi" compotamentul nonverbal, care este extrem de sugestiv, în special în cazul unui copil sau al unei persoane cu probleme. De regulă, la baza evidenţierii substructurilor comportamentului nonverbal stau două elemente: **caracteristicile de bază ale mijloacelor nonverbale** *(mişcare, spaţiu, timp)* şi **sistemele de percepţie a lor** *(optică, acustică, olfactivă)*. Vom menţiona că, din perspectivă teoretico-metodologică, evidenţierea diapazonului fenomenelor psiho-sociale ale comportamentului expresiv este tratat din două perspective: *pe de o parte,* comportamentul nonverbal este considerat drept **indicator al stărilor interne ale persoanei** (această interpretare e caracteristică pentru acele ramuri ale psihologiei sociale, unde expresia se cercetează în corespundere cu emoţiile – neuropsihologia, patopsihologia); *pe de altă parte,* „tratarea fizionomică" a problemei, care pretinde la determinarea însuşirilor de caracter după trăsăturile feţei (adepţii acestei concepţii nu neagă asociaţiile stabile ce apar la majoritatea oamenilor în cadrul percepţiei exteriorului altei persoane).

Aptitudinile social-perceptive, în a căror structură intră şi aptitudinea de interpretare a comportamentului nonverbal, constituie o componentă esenţială a interacţiunii reflexiv-comportamentale în sistemele *om-om, om-grup*. După cum s-a menţionat, mai bine de jumătate dintr-un mesaj se transmite pe cale nonverbală, de aceea, operat cu abilitate, acest tip de comunicare va putea fi de real folos în cunoaşterea şi influenţarea persoanelor sau grupului de către altă persoană în activităţile asistenţiale. Mimica, gesturile şi alte elemente ale comportamentului nonverbal servesc drept sistem primar însuşit în ontogeneză. Drept argument este caracterul internaţional al tablourilor mimice de bază, al gesturilor. Comportamentul nonverbal spontan treptat se completează cu mimica simbolică, gesturi nuanţate, intonaţii, poziţii variate în spaţiu, a căror utilizare e bazată pe acordul cultural şi e imposibilă fără instruirea preventivă. La etapa actuală el e tratat ca formă exterioară de existenţă şi manifestare a lumii psihice a personalităţii.

[*] Un inventar interesant întâlnim în analiza pe care o întreprinde L.Iacob (coord., 1998, p.225), care enumera şase criterii. Astfel, **după criteriul numărului de parteneri**, întâlnim o comunicare intrapersonală, o comunicare interpersonală, una în grup mic şi una publică; **după statutul interlocutorilor**, deosebim comunicarea pe verticală de comunicarea pe orizontală; **după codul** utilizat, există comunicare verbală, paraverbală, nonverbală şi mixtă; **după finalitatea actului comunicativ**, există o comunicare accidentală, una subiectivă şi instrumentală; **după capacitatea autoreglării**, deosebim comunicarea lateralizată/unidirecţională de cea nelateralizată, iar **după natura conţinutului**, putem cataloga comunicarea ca fiind referenţială, operaţional metodologică şi atitudinală.

Comunicarea profesională este un indicator semnificativ al eficienței activității asistentului social; or, performanța profesională a acestuia presupune nu doar acumularea cunoştinţelor şi dezvoltarea competenţelor, ci şi un nivel înalt de dezvoltare a abilităților comunicative şi de relaționare. Asistenții sociali şi beneficiarii trebuie să ajungă la o înțelegere comună a situației curente a beneficiarilor. Printre caracteristicile unei situații optime de comunicare vizând exprimarea celuilalt se enumeră: *nonevaluarea; noninterpretarea; nonconsilierea; nonchestionarea sistematică (întrebări deschise); comprehensiunea*.

Aceste cinci caracteristici definesc **metoda ascultării active**, care corespunde orientării teoretice şi metodologice inițiate şi dezvoltate de reprezentatul psihologiei umaniste C.Rogers, cunoscută şi ca *orientare nondirectivă* sau *„teorie centrată pe client”*. Este important a atenționa şi asupra atitudinii de **comprehensiune,** care reprezintă una dintre **caracteristicile definitorii ale ascultății active.** W.Dithey a insistat asupra idei că socialul nu poate fi surprins decât prin *demers comprehensiv,* aflând sensul pe care oamenii îl atribuie actelor lor. **Comprehensiunea** poate fi manifestată printr-**o gamă diversă de comportamente şi tehnici profilate în comunicare de către asistentul social** *(în unele surse găsim „răspunsuri specifice ascultării active”)*:

- **„Răspunsurile scurte”** – prin interjecție: „Hm!”, „Ah!”; prin adverbe: „Bine”, „Sigur”; prin încurajare: „Ascult...”, „Vă urmăresc...”, „Înțeleg...”; prin reluarea unui cuvânt exprimat de interlocutor;
- **„Răspunsuri nonverbale” –** la fel cum asistenții sociali studiază beneficiarii pentru a cunoaşte ce transmit aceştia prin mesaje nonverbale, beneficiarii sunt atenți la fețele, mâinile şi corpul asistenților sociali. Poziția corpului, privirea şi modul de exprimare sunt percepute de beneficiari ca mesaje directe;
- **„Redefinirea secvențelor mesajului” –** prin formularea verbală a unui gest sau a unui semn nonverbal ce însoțește un mesaj oral („Aud cum vă tremură vocea...”); subliniind importanța unei tăceri în mijlocul mesajului; invitându-l pe interlocutor să revină asupra unei secvențe din mesajul său, unde a dat dovadă de ezitare sau de tulburare;
- **„Definirea rolurilor” –** prin definirea diferitelor roluri judecate într-o relație („În acest moment, rolul meu nu e de a vă da un sfat, ci de a vă ajuta să vă exprimați cât mai complet posibil”);
- **„Reformularea mesajului” –** prin rezumatul mesajului complet al locutorului; prin reproducerea identică a mesajului; prin dezvoltarea mesajului; prin explicitatea conținutului latent al acestuia; prin localizarea anumitor implicații ale lui;
- **„Clarificarea/parafrazarea” –** este o modalitate activă prin care asistenții sociali verifică dacă au înțeles;
- **„Reluarea situației” –** funcționează ca un sistem de verificare a ascultării asistenților sociali;
- **„Reverbarea sensului/cererile de continuare” –** prin invitația de a completa mesajul.

În consecință, asistenții sociali care îşi manifestă abilitățile funcționale de comunicare au toate şansele de a iniția şi menține relații participative în cadrul sistemului cu diverşi actori sociali formali şi informali.

Bibiliografie:

1. Amado G., Guittet A. Psihologia comunicării în grupuri. - Iaşi, 2007.
2. Milicenco S. Comunicarea – cadru de referință în activitatea practică a asistenților sociali // Asistența socială în contextul transformărilor din Republica Moldova. - Chişinău, 2008.
3. Peretti A. Liberté et relations humaines, ou l'inspiration non directive. - Paris, 1966.

Prezentat la 10.04.2009