

*Asertivitatea nu depinde de cantitatea cuvintelor pronunțate.*

*E. Bern*

## ABORDĂRI TEORETICO-EMPIRICE ALE ASERTIVITĂȚII

*Ina MORARU*

**Termeni - cheie:** asertivitate, comportament pasiv, agresiv, asertiv, contact vizual, postură, distanță,

### Abstract

*Assertiveness is an important part of social skills. Assertiveness is the ability to express yourself and your rights without violating the rights of others. It is appropriately direct, open, and honest communication which is self-enhancing and expressive. Acting assertively will allow you to feel self-confident and will generally gain you the respect of your peers and friends. It can increase your chances for honest relationships, and help you to feel better about yourself and your self-control in everyday situations.*

*It is not just what you say to someone verbally, but also how you communicate nonverbally with voice tone, gestures, eye contact, facial expression and posture that will influence your impact on others. You must remember that it takes time and practice, as well as a willingness to accept yourself as you make mistakes, to reach the goal of acting assertively. As you practice your techniques, it is often helpful to have accepting relationships and a supportive environment.*

Societatea contemporană pe bună dreptate poate fi numită „complexă”, deoarece înaintea un șir de cerințe pentru personalitatea care la rândul ei relaționează cu cei din jur. Relaționarea interpersonală pune în valoare competențele sociale, care sunt *patternuri* ale comportamentului social de care dau dovadă indivizi competenți din punct de vedere social, cu alte cuvinte, capabili să producă efectele dorite asupra celorlalți indivizi [5, p.74].

Multitudinea componentelor competenței sociale nu permite punctarea unui răspuns satisfăcător la întrebarea,

care sunt principalele procese psihologice care creează un comportament social corect. Această dificultate și pune în evidență interesul nostru de cercetare a *asertivității* ca element esențial atât în formarea personalității individului cât și în obținerea armoniei în activitatea socială și profesională. Conform Marelui dicționar al psihologiei, *asertivitatea* este caracteristica unei persoane care își exprimă cu ușurință punctul de vedere și interesele, fără anxietate și fără să le nege pe cele ale altora [4, p. 115].

În situațiile când în viața cotidiană

persoana se ciocnește de situații care amenință viața și activitatea sa, fiecare încearcă să găsească o soluție optimă de rezolvare a problemei. La moment sunt evidențiate două tipuri de reacții instinctive la o situație sau problemă serioasă, care poate afecta viața și activitatea persoanei, și anume „fuga” (pasivitate) și „lupta” (agresivitate). Alegerea între aceste două patternuri comportamentale este propusă de natură încă din timpurile cele mai străvechi. Însă în societatea contemporană se face evident și necesar cea de-a treia reacție, care la rândul ei poate fi învățată, și anume asertivitatea.

După cum susține D. Fontana [apud 3, p.60], comunicarea facilitează în cadrul interacțiunii interpersonale și exprimarea sentimentelor proprii și recunoașterea sentimentelor, fie cele pozitive sau negative. Dificultățile ce intervin în această direcție sunt legate atât de sentimentele negative cât și de cele pozitive, aducerea la cunoștința celorlalți a sentimentelor negative pe care le poate isca un conflict, astfel încât multe persoane, evitând discuțiile în contradictoriu, își reprimă sentimentele. În acest caz, soluția de mijloc, care să înlăture și nesiguranța și pasivitatea, dar și aroganța și agresivitatea este recunoașterea deschisă a comportamentului ce produce nemulțumirea și încercarea de a găsi modalitățile de rezolvare a situației.

Noțiunea de asertivitate a fost introdusă de specialiști în terapia com-

portamentală, și desemnează capacitatea de a-l influența sau comanda pe celălalt, care se opune agresiunii sau comportamentului pasiv. Teoria asertivității s-a conturat la sfârșitul anilor 50 - începutul anilor 60, sec.XX, în lucrările psihologului A. Salter, fiind compusă din conceptele-cheie ale psihologiei umanitare și analizei tranzacționale. În teoria lui Salter A. comportamentul asertiv este conceput ca un comportament constructiv și optim pentru stabilirea relațiilor interpersonale, fiind opus comportamentelor distructive – manipulării și agresivității. Asertivitatea este cea mai eficace modalitate de soluționare a problemelor interpersonale. Comunicarea directă, deschisă și onestă permite recepționarea mesajelor fără distorsiuni, ceea ce menține relațiile cu ceilalți. Într-o comunicare asertivă tensiunea, critica, conflictul etc. sunt constructive [12, p.704].

Stanlee Phelps și Nancy Austin în cartea „The Assertive Woman” descriu patru modele de comportament, în forma stereotipurilor de viață: Doris Doormat – comportament pasiv, nonasertiv; Agatha Aggressive - comportament agresiv; Iris Indirect – comportament agresiv indirect; April Asseritive – comportament asertiv. Persoana asertivă își asumă responsabilitatea pentru răspunsurile sale „cred că...”, „eu simt...”, „îmi place...”, „eu nu pot...”, iar în alte situații își recunoaște greșeala, în loc de a fi

defensivă sau de a nega faptul că a greșit [8].

Alberti R. și Emmons M. susțin că asertivitatea este un instrument cu ajutorul căruia poți obține egalitate în relațiile interpersonale pe care le sta-

bilești cu persoanele care te înconjoară [9, p. 12].

Analiza comparativă a celor trei tipuri de comportament pune în evidență caracteristicile nonverbale și verbale esențiale [12, p.27]:

Tabelul 1

**Caracteristici verbale și nonverbale ale tipurilor comportamentale**

Agresiv	Pasiv	Asertiv
<i>Caracteristici nonverbale</i>		
Țipăt	Tonalitate de a cere scuze	Voce calmă, liniștită specifică persoanei care poate controla propriul comportament
Tonalitate ridicată	Degetele strânse în pumn	Poziție relaxată
Arătatul cu degetul	Tremurul picioarelor	Poziția corpului relaxată
Încrucișarea mâinilor	Ochii orientați în pământ	Contactul vizual direct cu vorbitorul (privirea în ochi)
Poziție nemișcată	Poziția corpului orientată în față	Spatele drept
<i>Cuvinte-cheie și expresii</i>		
Ar fi bine să știi... Dacă nu ... Ai grijă...	Posibil... Presupun că... Probabil...	Eu... Cred că... Presimt că...
Nu, dar... Tu trebuie...	Nu doriți să... Îmi pare foarte rău...	Vreau... Trebuie să fac ...
Rău... Idiot... Tu....	Îmi cer scuze dacă... Dar... Cred că nu am deranjat...	Cum putem rezolva această situație? Ce credeți despre asta? Ce puteți spune despre acest fapt?

Analizând aceste trei tipuri de comportamente din perspectiva analizei tranzacționale, putem obține ur-

mătorul tablou caracterial [10]:

Starea „Părinte”: persoana analizează și expune lucrurile la fel cum a

făcut unul dintre părinții sau educatorii ei. Datorită stării „Părinte”, multe din reacții au devenit automatizate, ceea ce permite păstrarea timpului și energiei. O mare parte a oamenilor fac doar ceea ce consideră „că trebuie să facă”, acest fapt punând în situație persoana să ia un șir de decizii triviale, ceea ce îngreuiază acceptarea părerii altor persoane. Comportamentul părintelui de multe ori se încadrează în formula „așa trebuie...”, „eu știu cum trebuie...”, ceea ce la rândul său favorizează apariția unui comportament agresiv din partea persoanelor care acceptă starea „părinte”.

Aflându-se în starea de „Copil”, persoana reacționează la fel sau cu același scop cum ar face un copil mic. Copilul nu întotdeauna analizează consecințele acțiunilor sale atât pentru sine cât și pentru alte persoane. Comportamentul copilului se încadrează în formula „eu vreau...”,

Starea de „Adult”: persoana independent și obiectiv apreciază situația, își expune părerea, formulează problema și poate expune decizia la care a ajuns. Persoana analizează informația și determină probabilitatea acțiunilor aplicate pentru o relaționare eficientă cu lumea înconjurătoare. Adultul conștientizează propriile scopuri, emoții și trebuințe și este în stare să coordoneze aceste elemente în propria activitate. Formula de acțiune pentru starea „adult” este „eu aleg...”, „eu doresc...”

Comportamentul asertiv – presupune o tranzacție paralelă Adult – Adult, adică persoana asertivă se comportă ca un adult și în același timp percepe interlocutorul de asemeni în starea de adult.

Există trei atitudini de bază ale partenerilor într-o relație interpersonală, care la rândul lor pot exprima pozițiile de viață care pot fi preluate de indivizi:

*Eu sunt OK – Tu nu ești OK.* Emițătorul se supraestimează și încearcă să obțină „victoria” față de interlocutor, ceea ce trezește mecanisme de apărare din partea acestuia (agresivitate, abandon).

*Comportamentul agresiv.* Comportamentul ce corespunde atitudinii „Eu OK, tu nu OK” este cel *agresiv*, asociat stărilor de copil revoltat sau de părinte critic. În relația interpersonală agresivul este dezagreabil, pretențios și critic față de ceilalți și față de toate, insistă asupra drepturilor sale și este gata să facă uz de forță pentru a le obține. Fiind foarte competitive (ambițioase și încăpățănate), persoanele agresive nu acceptă să piardă. Comportamentul agresiv nonverbal tipic: vorbire tare și rapidă, gesturi amenințătoare, încruntare, fixarea interlocutorului cu privirea etc. Ceilalți răspund de regulă cu același comportament, îl evită pe agresiv sau se pregătesc pentru confruntare înainte de întâlnire.

*Eu nu sunt OK – Tu ești OK.* Emițătorul se plasează pe o poziție de

inferioritate și, ca urmare, se simte amenințat, în pericol, declanșându-se mecanisme de apărare.

*Comportamentul pasiv.* Comportamentul asociat atitudinii “Eu nu OK – Tu OK” este cel pasiv. Pasivul este dominat cel mai adesea de teamă – de eșec, de a fi respins, de a nu avea necazuri, de a fi rănit sufletește, de a nu răni pe ceilalți – teama care transpare și în comportamentele non-verbale (privire plecată, voce slabă, ținută aplecată etc.). În relația interpersonală, abandonează ușor sau evită pe celălalt, se acomodează la cerințele celorlalți, nu-și apără drepturile proprii și se lasă dominat. Din acest motiv, ceilalți, sesizând aceste tendințe, încearcă să obțină avantaje față de el, făcându-i cereri exagerate sau respingându-i cererile timide pe care le face. Un asemenea comportament, dacă este prelungit, devine neproductiv pentru individ.

*Eu sunt OK – Tu ești OK.* Este atitudinea cea mai productivă pentru comunicare. Comunicatorii se plasează în relațiile interpersonale pe o poziție care să evite supra- sau subevaluarea (proprie sau a partenerului), acceptând ideea că sunt egali unii cu alții. Atitudinea de bază față de sine este de respect față de propria persoană și de asumare a responsabilității față de ceea ce simte, gândește și face persoana. Față de interlocutor, comunicatorul manifestă respect: chiar dacă nu este de acord cu ideile celuiilalt, îi recunoaște totuși

dreptul la opinie și respectă persoana interlocutorului.

*Comportamentul asertiv.* Asertivitatea se bazează pe atitudinea “Eu OK – Tu OK”. persoana își apără drepturile (într-o manieră neagresivă) și nu permite altora să capete control asupra sa și, în același timp, nu încearcă să încalce drepturile partenerilor. Starea Eului este de adult, iar partenerul care se impune rămâne în această stare chiar dacă celălalt o părăsește.

Formarea asertivității ca trăsătură de personalitate în primul rând presupune în ce măsură persoana conștientizează că comportamentul său este determinat de propriile vocații și inițiative și în ce măsură poate fi influențat prin manipulare, autoritate sau convingeri din exterior. Între a fi pasiv și agresiv, asertivitatea presupune negocierea cu ceilalți și implică păstrarea verticalității, a echilibrului, respectând în același timp dorințele și drepturile celorlalți.

Această procedură în mare măsură este asemănătoare cu analiza scenariilor lui E. Bern. În terminologia lui Bern trebuie să înțelegem de către cine și când au fost expuse principalele teze ale scenariului vieții și acceptarea acestui scenariu sau nu. Dacă scenariul nu este acceptat, atunci se ia decizia în ce direcție trebuie efectuate anumite schimbări sau corectări. Des este întâlnit faptul că persoana este influențată de autoritatea și de montajele altor persoane,

care la rândul lor îi sunt străine și care-i provoacă suferințe. Persoanei i se propune să își asume responsabilitatea pentru rolul principal în scenariul propriei vieți, dar și pentru transcrierea întregului scenariu și de a prelua rolul de regizor al acestei piese, numită viață personală. În sfera relațiilor interpersonale *asertivitatea* presupune refuzul aprecierilor și părerilor străine, cultivarea propriei păreri, comportamentului spontan, în corespundere cu propriile interese, necesități și dispoziție [10;13].

Conform concepției lui Kapponi V. și Novak T., asertivitatea presupune spontaneitatea comportamentului, persoana ușor își expune propriile emoții și dorințe. Autorii concepției comportamentului spontan eliberează persoana de ritualuri, limite, persuasiune și permite capacitatea de a fi ea însăși. Din păcate individualismul, evidențiat în această concepție, perceput la propriu, poate avea consecințe grave, chiar până la nonperceperea standardelor, și comportându-se reieșind din propriile norme [11].

După Lazarus A., asertivitatea comportă patru elemente:

- refuzul cererilor;
- cereri de favoruri și formularea de cereri;
- exprimarea sentimentelor pozitive și negative;
- inițiere, continuare și încheiere a unei conversații generale [apud 5, p. 79].

Așa cum se arată atât în literatura de specialitate, cât și practica, a spune “nu” unei solicitări venite din partea unei persoane este o dificultate frecvent întâlnită în rândul populației generale. Este întâlnită, de asemenea, și situația în care refuzul apare ca o reacție agresivă ce nu ține cont de sentimentele celuilalt. Pentru a evita cele două variante care nu favorizează relațiile interumane, este indicat ca refuzul adresat să denote siguranța de sine, implicând respectarea propriilor dorințe și excluzând intenția de a obține doar o victorie personală. James Fleming oferă trei principii ce trebuie respectate pentru ca refuzul unei cereri să se exprime asertiv:

1. onestitatea față de ceilalți și, mai ales, față de propria persoană;
2. respectul de sine și conștiința că drepturile proprii sunt la fel de importante ca și ale celorlalți;
3. a comunica cu ceilalți și a avea capacitatea de a împărtăși motivele propriului refuz [apud 3, p.60];

Exprimarea având la bază respectul de sine este implicată și în modalitatea de a face cereri sau a solicita ajutorul. Formularea pozitivă a cererii, înțelegerea poziției manifestate de ceilalți, exprimarea deschisă a sentimentelor și afirmarea de sine sunt elementele care asigură succesul în avansarea unei cereri. Astfel de abilități cum sunt: a spune “nu”, a cere o favoare, a cere scuze, a justifica o greșală, atitudinea față de critică so-

licită însușirea și exersarea abilităților de comunicare.

Dificultatea în exprimarea emoțiilor pozitive este asociată de către Fontana D. [apud 3, p.61] cu căldura socială. Conform opiniei autorului, căldura socială ia forma afecțiunii, a simpatiei sau a împărtășirii bucuriei. Modul jenant în care adulții răspund uneori la astfel de expresii îi convinge pe copii să-și ascundă sentimentele de căldură și deschidere, reducându-le spontaneitatea, ei evitând să arate atracția față de cineva, eschivându-se să exprime regretul sau compasiunea. În tabelul 2 sunt reflectate componentele comportamentului asertiv după E. Bern [9, p.94].

Dezvăluirea sentimentelor se realizează prin intermediul comunicării în cadrul conversațiilor și al discuțiilor obișnuite pe care le întreținem cu ceilalți. Astfel, asertivitatea implică și abilitatea de a iniția, continua și finaliza o conversație utilizând strategii de menținere a cursivității discuției și a interesului partenerului. Mai mult decât atât, asertivitatea presupune și susținerea propriilor opinii care, îmbinată cu strategiile comunicării și cele ale afirmării de sine, consolidează capacitatea de a-l convinge pe celălalt.

Fleming, în lucrarea sa “Become Assertive!” [apud 3, p. 61] vorbește despre dreptul de a avea drepturi și despre modalități de revendicare a

Tabelul 2

**Componentele comportamentului asertiv**

<i>Componenta</i>	<i>Recunoaștem</i>	<i>Dezvoltăm</i>
<b>Contactul vizual</b>	Persoana asertivă își privește interlocutorul în ochi. Lipsa contactului vizual poate transmite mesaje nedorite, de tipul: “eu nu sunt convins de ceea ce spun” sau “îmi este foarte frică”.	Controlați privirea, în procesul de comunicare, treptat pas cu pas, intensificați contactul vizual.
<b>Poziția corpului/postura:</b>	Poziția corpului unei persoane asertive diferă de la situație la situație. Totuși, 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 ceilalți ar putea interpreta o astfel de poziție ca fiind lipsită de respect.	Alegeți o postură care să vă permită să priviți interlocutorul în ochi și în același timp, să vă ofere o liberă gesticulare.

<b><i>Distanța/ contactul fizic</i></b>	Unul din cunoscutele aspecte ale contactului nonverbal. Tradițiile sociale și culturale sunt rezultatul unor factori istorici complecși. Cu cât distanța sau contactul fizic este mai mic, cu atât mai mult putem presupune apropierea existentă între persoane. Menționăm că uneori distanța mică poate fi impusă de situații obiective (de ex. lift).	Optați pentru distanța care să vă permită păstrarea contactului vizual acceptat pentru comportamentul asertiv, iar distanța în cadrul comunicării să fie una confortabilă pentru ambii interlocutori.
<b><i>Gesturile</i></b>	Felul în care gesticulăm reflectă tradițiile culturale din care provenim. Gesticularea calmă, corespunzător situației completează mesajul transmis. Gesticularea activă ne vorbește despre comportamentul spontan, deschis și încrezut al persoanei.	Adaptați gesticulația la mesajul verbal, asigurați congruența acestora astfel încât gesturile să nu domine sau să diminueze mesajul verbal.
<b><i>Tonul vocii/ Timbrul, intonația și tonalitatea</i></b>	Chiar și cel mai asertiv mesaj își va pierde din semnificație dacă va fi exprimat cu o voce șoptită (aceasta va da impresia de nesiguranță) sau prea tare, fapt care ar putea activa comportamentul depresiv al interlocutorului.	Tonalitatea vocii, intonația cu care este expus mesajul poate fi dezvoltată prin exersare prin repetarea unui mesaj scurt cu diferite tonalități ale vocii sau intonații diferite pentru a înțelege care din aceste mesaje vă pot oferi un feedback pozitiv.
<b><i>Mimica</i></b>	Pentru ca mesajul să aibă caracter asertiv, mimica trebuie să fie adecvată și congruentă cu conținutul mesajului.	Priviți în oglindă propria expresie a feței. Relaxați mușchii feței, apoi zâmbiți sau redați alte stări emoționale, simțind cum se încordează mușchii faciali. Încercați să controlați expresia feței, ca aceasta să fie congruentă cu gândurile, emoțiile și cuvintele expuse.



<b>Momentul administrării mesajului/Alegerea timpului</b>	Cel mai eficient mesaj asertiv își pierde semnificația dacă este administrat într-un moment nepotrivit.	Comportamentul asertiv este un comportament spontan. Însă, dacă cel mai potrivit moment pentru expunerea mesajului, din punctul Dumeavoastră de vedere, este deja pierdut, aveți posibilitatea să vă expuneți părerea și emoțiile persoanei solicitate și mai târziu.
<b>Conținutul</b>	Chiar dacă toate celelalte condiții sunt respectate, mesajul nu-și atinge scopul dacă este prea agresiv, cu intenția de a-l blama pe celălalt sau, dimpotrivă, exprimat prea timid și într-un mod pasiv. Conținutul unui mesaj asertiv trebuie să fie precis, descriptiv și direct.	Formulați conținutul mesajului foarte clar, urmărind obiective bine determinate, ținând cont de caracteristicile cultural – etnice. Este important să menționăm că modul în care expunem mesajul este la fel de important ca și conținutul lui.
<b>Abilitatea de a asculta</b>	Această componentă poate fi considerat un factor greu de caracterizată și schimbat. Abilitatea de a asculta denotă faptul că recunoaștem obligațiile în fața interlocutorului. Abilitatea de a asculta evidențiază capacitatea de a fi receptiv la ceea ce spune altă persoană, sugerându-i că am înțeles ceea ce a spus. Asertivitatea în timpul abilității de a asculta presupune respect față de drepturile și emoțiile altei persoane.	Concentrați-vă atenția asupra a ceea ce spune interlocutorul, distingeți ideea de bază în cele spuse, și prin diverse elemente verbale și nonverbale demonstrați că ceea ce spune interlocutorul este important, nu vă grăbiți să dați propria interpretare celor expuse.
<b>Gândurile</b>	Încă o componentă a asertivității este procesul de gândire. Gândirea este cel mai complex proces din activitatea oamenilor. Cercetările efectuate în domeniul terapiei cognitiv-comportamentale au favorizat apariția tehnologiilor de dezvoltare a tipului de gândire care ar favoriza asertivitatea.	Gândurile, raționalizările, atitudinile și emoțiile reflectă comportamentul persoanei. Rațiunea trebuie să fie liberă ca oricare situație nouă să genereze o reacție adecvată și acțiune încrezută, fără a fi influențată de atitudini, montaje sau prejudecăți.

acestora. El prezintă câteva drepturi de bază pe care fiecare om ar trebui să le aibă:

- dreptul de a te face auzit;
- dreptul de a fi respectat ca persoană și de a lua decizii;
- dreptul de a face greșeli;
- dreptul de a beneficia de o judecată corectă ;
- dreptul de a nu fi supus la presiuni psihice, abuzat sau minimalizat;
- dreptul de a decide asupra responsabilității pentru problemele altora.

Asumarea și susținerea drepturilor de a acționa după propria dorință, fără a-i răni pe ceilalți și de a fi mai deschis și mai cinstit față de ceilalți conferă siguranță de sine, ceea ce oferă o mai mare libertate și satisfacție în legătură cu propria persoană și cu ceilalți.

Focusarea atenției asupra asertivității se datorează convingerii că acest tip de comportament este un comportament social eficient, caracterizat prin orientarea spre valorile sociale, drepturile și sentimentele persoanei, manifestate prin respectul față de sine și față de alții. Antrenarea abilităților ce alcătuiesc sfera asertivă favorizează dezvoltarea comportamentului social acceptat, ținând cont totodată de caracteristicile individuale, care ar favoriza o schimbare, precum manifestarea încrederii în sine, exprimarea deschisă și adecvată a gândurilor și trăirilor personale și reducerea anxietății sociale.

### Bibliografie

1. Cornelius, H.; Faire, Sh. (1996). *Știința rezolvării conflictelor: fiecare poate câștiga*. București: Știința și Tehnica, 271 p.
2. Gavril, O. (2002). *Asertivitatea de la abilitate la competență*. Iași: Performantica, 214 p.
3. *Marele dicționar al psihologiei*. (2006). București: Trei, 1358 p.
4. Moscovici, S. (1998). (coord.) *Psihologia socială a relațiilor cu celălalt*. Iași: Polirom, 256 p.
5. Roco, M. (2001). *Creativitate și inteligență emoțională*. Iași: Polirom, 248 p.
6. Stoica-Constantin, A. (2004). *Conflictul interpersonal: prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*. Iași: Polirom, 304 p.
7. *The dynamics of human interpersonal behaviour*. [online]. (2009). USA, <<http://members.shaw.ca/pdg/dynamics-of-interpersonal-behavior.html>>
8. Алберти, Р.; Эммонс, М. (2009). *Твое абсолютное право. Ассертивность и равенство в нашей жизни и отношениях*. СПб.: Будущее Земли, 384 с.
9. Берн, Э. (1992). *Трансакционный анализ и психотерапия*. СПб.: Братство, 224 с.
10. Каппони, В.; Новак, Т. (1995). *Как делать все по-своему, или Ассертивность - в жизнь*. - СПб.: Питер, 186 с.
11. Линденфилд, Г. (2003). *Теория и практика асертивности, или как быть открытым, деятельным и естественным*. Мн.: ООО Попурри, 144 с.
12. Малкина – Пых, И. (2006). *Психология поведения жертвы*. Москва: Эксмо, 1008 с.