



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

OIPOS DRU

Universitatea POLITEHNICA
din Bucuresti

Investește în oameni!

FONDUL SOCIAL EUROPEAN

Proiect cofinanțat din Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007 - 2013

Axa prioritară: 2 "Corelarea învățării pe tot parcursul vieții cu piața muncii"

Domeniul major de intervenție: 2.1 "Tranziția de la școală la viață activă"

Titlul proiectului: „Consiliere pentru carieră, practică pentru succes!”

Numărul de identificare al contractului: POSDRU/161/2.1/G/136010

Beneficiar: Universitatea POLITEHNICA din București

Comunicarea asertivă

Comunicarea asertivă este o competență din ce în ce mai apreciată și bine cotate, fie că vorbim despre viața profesională, fie că ne poziționăm pe teritoriul celei private. Asertivitatea se referă la felul în care comunicăm, la maniera în care ne raportăm la conflicte și alegem să acționăm atunci când avem unul, la relația pe care o avem cu propria persoană și cu cei din jur. În lucrarea sa *Assertiveness*, Eric Gardner arată că asertivitatea se referă la încredere în sine și în ceilalți, la respect și stimă de sine, la independență și la o relație sănătoasă cu realitatea și cu viața în general. În viziunea acestui autor, asertivitatea reprezintă în egală măsură un proces, o competență și un tip de comportament (la acest nivel, ea se opune fricii și supunerii). Persoanele care au un comportament asertiv sunt capabile să ia decizii, nu se tem de riscuri și reușesc să și le asume, sunt dinamice, creative și deschise la nou.

O atitudine asertivă este înainte de orice o atitudine echilibrată și sănătoasă, în care persoana se exprimă pe sine dând în același timp dovadă de respect și atenție față de cei cu care intră în contact. Din acest punct de vedere, în relația de comunicare, asertivitatea se opune agresivității. Aceasta din urmă se manifestă prin ignorarea existenței și a opiniei celuilalt, dorința de a câștiga cu orice preț, folosirea slăbiciunilor interlocutorului / partenerului / competitorului în propriul interes. Comunicarea asertivă presupune, așa cum o arată Eric Gardner, deschidere față de ceilalți, onestitate, asumarea propriei vulnerabilități. Această atitudine îl ajută pe cel care o adoptă să se dezvolte în permanență; ea înseamnă refuzul de a te lăsa intimidat, atenția permanentă la ceilalți (la nevoile, atitudinea și comportamentul lor), capacitatea de integrare în grup și de manifestare ca parte a acestuia (cu prezervarea identității și a unicității personale),



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI

Fondul Social European
POSDRU 2007-2013Instrumente Structurale
2007-2013

OIPOS DRU

Universitatea POLITEHNICA
din Bucuresti

găsirea unor soluții adecvate în situații conflictuale. Pentru a se face cât mai bine înțeles, autorul mai sus citat menționează și ce nu este asertivitatea: ea nu înseamnă dominație, nici rezistență îndârjită, cu atât mai puțin sentimentul obligației de a te supune voinței altcuiva (în discurs sau în acțiune). Asertivitatea înseamnă siguranță de sine și echilibru, iar din acest punct de vedere ea este contrariul furiei sau al oricărei explozii emoționale. Impunerea propriului punct de vedere prin metode de constrângere nu are nici ea nimic în comun cu asertivitatea.

Așa cum am arătat, asertivitatea se opune fricii. Agresivitatea și comportamentul submisiv sunt consecințe ale fricii de ceilalți, care generează fie contraatacul, fie retragerea. Asertivitatea e departe de ambele atitudini, ea generând calm, încredere, onestitate și respect în relația cu ceilalți.

În ultima perioadă, atitudinea asertivă câștigă teren în domeniul relațiilor profesionale, motiv pentru care este o competență din ce în ce mai apreciată. Eric Gardner arată că modelele organizaționale clasice sunt înlocuite în perioada contemporană de modele bazate pe comunicarea asertivă. Confruntarea specifică primelor este înlocuită de cooperare, atitudine benefică atât angajaților, cât și superiorilor lor ierarhici. Astfel, un manager care adoptă o atitudine asertivă se va raporta la cei pe care îi coordonează ca la niște parteneri cu care împărtășește aceleași scopuri, eliminând din relația cu ei o posibilă atitudine superioară, războinică, omniscientă. Mai simplu, un manager asertiv nu își va trata niciodată prost angajații. El știe că, indiferent de situație, are întotdeauna posibilitatea de a-și alege atitudinea, iar una care dă dovadă de respect, răbdare, înțelegere pentru celălalt nu are cum să fie perdantă. Tensiunea și agresivitatea nu vor face parte din alternativele sale comportamentale, consecințele acestora fiind inevitabil negative : dorința de răzbunare a celor asupra cărora s-au manifestat, deplasarea interesului angajaților spre aspecte minore și diminuarea eficacității lor, încurajarea exprimării excesive a emoțiilor negative.

Eric Gardner trece în revistă o serie ipostaze profesionale, ilustrând în cazul fiecăreia un posibil comportament asertiv. Astfel, un evaluator asertiv este o persoană capabilă să furnizeze un feed-back constructiv, în măsură să îl ajute pe candidat să se dezvolte ulterior pe o anumită linie. Un șef asertiv este un individ care înțelege foarte bine că poziția îi conferă autoritate, dar care va reuși să se facă respectat grație comportamentului său, nu puterii folosite în mod abuziv.



UNIUNEA EUROPEANĂ



GUVERNUL ROMÂNIEI



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



OIPOSDRU



Universitatea POLITEHNICA
din Bucuresti

Poate părea paradoxal, dar asertivitatea înseamnă să știi mai întâi să îl asculți și să îl înțelegi pe celălalt și abia apoi să dorești să te faci înțeles la rândul tău. Să fii asertiv înseamnă să îi respecti pe oameni, fără însă a-i proteja excesiv. În relațiile profesionale – și nu numai – protecția manifestată exagerat reprezintă adesea un mare deserviciu. Confrunțați cu propriile probleme sau puncte slabe, se întâmplă frecvent ca oamenii să evolueze, să se perfecționeze și să accedă la o calitate superioară a vieții.

Expert comunicare
Mirela-Sanda SĂLVAN