

STILURI DE COMUNICARE



**PROFESORI CONSILIERI ȘCOLARI: ȘUITARIU DANIELA
PANĂ EDITH**

INTRODUCERE

Oamenii comunică unii cu alții atât verbal cât și nonverbal. Transmitem gândurile și sentimentele noastre prin intermediul cuvintelor – verbal, dar și nonverbal prin intermediul limbajului corpului, prin tonul vocii, prin expresia feței, prin gesturi și acțiuni.

Este important să existe un acord între cele două forme de comunicare. Studiile arată că atunci când există o discrepanță între mesajul verbal și cel nonverbal avem tendința să-l credem pe cel de-al doilea. Plecând de la cele două forme de comunicare întâlnim trei stiluri de comunicare în relațiile interumane. Aceste stiluri sunt numite pasiv, agresiv și asertiv. Este important să reținem că oamenii folosesc toate cele trei stiluri de comunicare într-o conversație și doar când situația o impune abordează un singur stil.



Stilul pasiv

Stilul pasiv de comunicare este caracterizat de lipsa acțiunii. Oamenii care abordează acest stil se tem de ofensele altora, doresc să fie plăcuți și cedează foarte ușor. Sunt de acord cu orice li se propune chiar dacă în realitate nu doresc acest lucru. Consideră că orice dezacord care ar veni din partea lor va conduce la agresiune și respingere din partea celorlalți. Refuză să-și exprime furia sau lucrurile neplăcute pe care le simt în legătură cu o persoană sau cu o situație. Una dintre consecințele acestui stil de comunicare este că oamenii devin închiși și reticenti în a vorbi, chiar și în situațiile în care se impune să o facă. Acționează ca și când doar ceilalți ar avea dreptul să-și spună părerea și ei nu. Ei cred că sentimentele și nevoile celorlalți sunt importante și ale lor nu contează. Ca rezultat resentimentele și frustrările apar foarte repede și conduc la o stare de stres și tensiune. Pe de altă parte oamenii predispuși la pasivitate trăiesc cu teama de a se apropia de alții. Pasivitatea în comunicare conduce la o superficialitate în relații.



Stilul agresiv

Stilul agresiv se caracterizează prin intruziune în relațiile interpersonale și o stare de alertă permanentă. Acești oameni perseverențiază în ceea ce doresc și obțin, de obicei, cu forță, nefiind interesați dacă îi afectează pe ceilalți. Acționează astfel considerând că ei au acest drept și ceilalți nu. De altfel, pentru ei nu contează drepturile celorlalți. Nu sunt intimidați de ceilalți, acționează cu furie uneori și nu sunt interesați de sfaturile celor din jur. Furia lor și stilul dominator urmărește să „pună la punct” oamenii care încearcă să se opună intereselor lor. Stilul agresiv produce stres atât în viața celui care abuzează de el, cât și a celor din preajma acelei persoane îngreunând apropierea, încrederea și relaționarea cu acești oameni.



Stilul asertiv

Stilul asertiv de comunicare reprezintă o combinație între cele două stiluri. Acest stil presupune în egal măsură corectitudine și putere. Oamenii asertivi luptă pentru drepturile lor dar rămân în același timp sensibili la drepturile celorlalți în așa fel încât în lupta pentru ceea ce li se cuvine nu lezează pe nimeni. Sunt persoane relaxate și vorbesc deschis despre sentimentele lor. Stilul asertiv de comunicare presupune un echilibru între ceea ce doresc acești oameni și ceea ce-și doresc ceilalți. La baza acestui stil de comunicare stă atitudinea deschisă față de sine și față de ceilalți, ascultarea și a altor puncte de vedere și respectul față de ceilalți. Acest stil de comunicare este cel mai potrivit pentru o bună relaționare pe termen lung. Studiile arată că oamenii care abordează stilul asertiv de comunicare ajung la o bună stare emoțională. Acest stil de comunicare îți permite să-și susții propria părere fără să fi agresiv și fără să te simți umilit.

Un elev care are un stil de comunicare PASIV...

- Nu vorbește în numele lui;
- Nu își exprim nevoile;
- Se consideră o victimă;
- Îi este fric s își susțin drepturile sau opiniile;
- Caută să evite conflictele;
- Își interiorizează sentimentele.



Exemplu :

Un profesor subvaluează o lucrare.

Răspunsul elevului pasiv poate fi:

- *“Nu sunt sigur, dar nu cred că lucrarea mea a fost evaluată corect.”*
(prive te în jos, vorbește încet, arată speriat)

Un elev care are un stil de comunicare AGRESIV...

- Îi blamează pe alții;
- Este abuziv, sarcastic;
- Se consideră "vocea puternică";
- Îi susține propriile păreri, însă într-o manieră dominantă, umilitoare;
- Nu ia în considerare sentimentele și drepturile celorlalți, fiind un atac la adresa acestora.



Exemplu:

Un profesor subvaluează o lucrare.
Răspunsul elevului agresiv poate fi:

- ***"M-ați furat! Știu că lucrarea asta merita mai mult!"***
(Privire ostilă, vorbește tare, trânteste lucrarea pe masă)

Un elev care are un stil de comunicare ASERTIV...

- Comunică sentimentele onest și deschis;
- Își satisface nevoile fără să îi afecteze pe alții.



Exemplu :

Un profesor subvaluează o lucrare.

Răspunsul elevului asertiv poate fi:

'Am urmat instrucțiunile pe care ni le-ați dat în clasă și cred că am răspuns corect. Nu cred că nota aceasta reflectă efortul meu. Aș aprecia dacă ați revedea lucrarea.'

(vorbește clar și confidențial, privire înțeleg toare)



ASERTIVITATEA...

Asertivitatea reprezintă susținerea propriilor drepturi fără a încălca pe cele ale altor persoane. Aceasta ia în calcul sentimentele celorlalte persoane și reprezintă o exprimare potrivită a sentimentelor, convingerilor și opiniilor unei persoane. O persoană asertivă menține întotdeauna o atitudine încrezătoare și un contact vizual direct.



Drepturi asertive:

- Am dreptul să accept ceea ce îmi place.
- Am dreptul să refuz ceea ce nu-mi place, ce nu-mi convine.
- Am dreptul să critic când cineva mă deranjează.
- Am dreptul să refuz criticile care nu mi se cuvin.
- Am dreptul de a face greșeli, de a mă răzgândi.
- Am dreptul să aleg ceea ce este mai bun pentru mine.

FIȘĂ DE ACTIVITATE



Răspunde și pasiv, agresiv și asertiv la următoarele situații:

Grupa I: Prietenul tău întârzie întotdeauna. Mereu te face să aștepti. Începi să devii furios...

Pasiv

Agresiv

Asertiv

Grupa II: Stai de câteva ore la coadă pentru un bilet la concert. Cineva se bagă în fața ta

Pasiv

Agresiv

Asertiv



Grupa III: Te plimbi pe holul colii. Când treci pe lângă un grup de elevi, unul dintre ei face un comentariu nepolitic la adresa ta.

Pasiv

Agresiv

Asertiv

Grupa IV: Un coleg împrumută de la tine o carte și nu i-o dă înapoi.

Pasiv

Agresiv

Asertiv



Grupa V: Profesorul observă că lângă banca ta sunt bucăți de hârtie mototolite și îți cere să le ridici și să le duci la coș.

Pasiv

Agresiv



Asertiv

ii alte situa ii...



- Prietenul t u fumeaz i te roag i pe tine s fumezi cu el.
- Colegul t u i ia mncarea din geant f r s i cear voie, dar ie i este foarte foame.
- A i stabilit s merge i cu colegii la un film la o anumit or i zi, dar ei au modificat ntre timp ziua f r s te anun e i pe tine. Tu ai fost la data stabilit ini ial i ai a teptat degeaba. Ce faci?
- Colegii au scris pe banca ta cu vopsea care nu se poate terge: « E ti un tocilar! ».
- Un prieten apropiat i n al ncrederea spunnd lucruri neadev rate despre tine intr-un cerc de prieteni.



TEST DE ASERTIVITATE

Citește cu atenție situațiile prezentate mai jos și, în funcție de cât de confortabil te simți în fiecare caz, acordă-ți următorul punctaj:

1. inconfortabil; 2. rezonabil; 3. foarte confortabil.

Vorbești tare și pui întrebări în clasă.

- Atunci când te întrerupe cineva, îți exprimi dezacordul.
- Îți exprimi opiniile în fața unor persoane cu autoritate.
- Intri sau ieși dintr-o încăpere plină cu oameni.
- Vorbești în fața unui grup.
- Menții contactul vizual în timpul unei conversații.
- Îți folosești autoritatea fără să te comporți nepoliticos sau violent.
- Soliciți din nou când nu ai primit ceea ce ai cerut.
- Dacă cineva a teapă să te scuzi, nu o faci pentru că simți că tu ai dreptate.
- Când sîi se înapoieze ceva ce ai împrumutat, fără să te scuzi.
- Primești un compliment și spui ceva prin care ești de acord.
- Accepți o respingere.
- Nu ai obținut o aprobare de la o persoană importantă pentru tine.
- Discuții deschise cu o persoană care te critică.
- Îți spui cuiva că ceea ce a făcut te deranjează.
- Refuzi să faci ce îți se cere atunci când nu dorești.
- Refuzi o cerere de întâlnire cu cineva.
- Îți exprimi nemulțumirea când crezi că cineva încearcă să te convingă de ceva cu care tu nu ești de acord.
- Îți exprimi supărarea când te deranjează ceva.
- Contrazici pe cineva.
- Răspunzi cu umor atunci când cineva încearcă să te pună la punct.
- Faci glume pe seama greșelilor pe care le-ai făcut.



REZULTATELE TESTULUI:



- peste 55 puncte: ești o persoană foarte asertivă ;
- între 46-55: ești o persoană aproape de a deveni asertivă ; mai ai de lucru la situațiile la care ai obținut punctaj scăzut;
- între 36-45: asertivitatea ta este la nivel mediu;
- între 26-35: ai nevoie să îți îmbunătățești abilitățile de comunicare asertivă ;
- sub 26: lipsa de asertivitate poate fi o sursă de stres.