



COMPORTAMENTUL ȘI ASERTIVITATEA ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ BEHAVIOR AND ASERTIVITY IN SOCIAL ASSISTANCE

Stratan Valentina, dr., conf. univ. UPS „Ion Creangă”

Plămădeală Victoria, lector superior UPS „Ion Creangă”

CZU 364.01

Summary

This article reveals the issue of assertive behavior of social assistants. The study, carried out on a sample of 20 social assistants, women aged 22-35 years, specialists from the Social Assistance and Family Protection Departments in Chisinau, revealed that social assistants still do not manage their behavior - towards beneficiaries so that their activities can be channeled to increase the level of assertiveness. In our opinion, it denotes the need to train social assistants in assertiveness as an essential element of personality, and in achieving harmony in social and professional relationships.

Keywords: assertive behavior, social workers, communication, social competence

Rezumat

Articolul de față dezvoltă problema comportamentului asertiv la asistenții sociali. Studiul efectuat pe un eșantion de 20 asistenți sociali, femei cu vârsta cuprinsă între 22-35 ani, specialiști din cadrul Direcțiilor de Asistență Socială și Protecție a Familiei din mun. Chișinău a evidențiat că asistenții sociali nu-și gestionează comportamentul vis-a-vis de beneficiari astfel, încât activitățile să fie canalizate spre creșterea nivelului de asertivitate. În opinia noastră, aceasta denotă nevoia de formare la asistenții sociali a asertivității ca element esențial al personalității, cât și în obținerea armoniei în relațiile sociale și profesionale.

Cuvinte cheie: comportament asertiv, asistenți sociali, comunicare, competență socială

Introducere

Trăim într-un mediu social în cadrul căruia este foarte important felul în care interacționăm cu ceilalți oameni sau cel în care construim relații interpersonale. În condițiile în care lumea nu poate, sau nu vrea să lucreze asupra autoperfecționării personalității sale, asistentul social, ca și actor social are posibilitatea de a influența opinia publică. Este evident că nici un specialist nu poate impune un anumit tip de comportament [5, p.23] clienților săi, dacă el nu-l manifestă.

Efectul fenomenului de globalizare, precum și dezvoltarea tehnologică fără precedent din ultimele două decenii, au impus necesitatea identificării competențelor specifice de care are nevoie fiecare individ pentru o mai bună integrare socioprofesională, într-o societate în perpetuă schimbare. Astfel, în terminologia de specialitate a apărut o abordare concretă, în care competențele comunicative au fost considerate "chei vitale" pentru o participare autentică în interiorul comunității [9, p. 233-235].



Conceptul de comunicare asertivă are o distribuție în diverse domenii ale științei. În sociologie comunicarea asertivă este tratată ca factor important și decisiv al socializării [4], în antropologie - mijloc de constituire și răspândire a valorilor culturii, în psihologie drept tip de comportament uman activ în comunicare [7], iar în pedagogie - competență ce facilitează comunicarea interpersonală, susține construcția relațiilor sociale [2].

Comportamentul asertiv este tipul de comportament perfect și bun de manifestat în societate, dar și în relațiile private. Asertivitatea se referă la modul în care oamenii interacționează cu ceilalți, la felul cuiva de a fi și de a se comporta într-un mediu social.

Nivelul de cercetare a problematicii de față este determinat de evoluția ideilor, conceptelor și a practicilor inițiate și elaborate de către specialiștii în domeniul psihologiei, educației și sociologiei, recunoscuți la nivel mondial: D. Goleman, A. Salter, Lazarus. Pentru Republica Moldova o valoare deosebită au cercetările efectuate de către Bîrsan E., M. Cojocaru-Borozan, M. Ianioglo, I. Moraru ș.a. [2, 3, 6, 8].

Multitudinea componentelor competenței sociale nu permite punctarea unui răspuns satisfăcător la întrebarea: care sunt principalele procese psihologice care determină un comportament social corect? [10, p. 56-58]. Această dificultate pune în evidență interesul spre cercetare a asertivității ca element esențial atât în formarea personalității individului, cât și în obținerea armoniei în activitatea socială și profesională [1, p. 43].

Comportamentul profesional, [5, p. 24-25] ca și parte componentă a comportamentului în general, este latura acestuia pe care o manifestă oamenii în raport cu tipul de activitate pe care o face și cu specificul cerut de profesia pe care o are. Manifestarea comportamentului asertiv în colectivul de muncă are un efect pozitiv asupra climatului psihologic creat în colectiv, având efecte pozitive și asupra productivității muncii [ibidem, p. 62]. Activitatea de muncă reprezintă un complex de interacțiuni interpersonale și sociale, de la relațiile cu subalternii, colegii de echipă, șefi și clienți, formând o spirală de relații sociale, în care individul este expus la diverse provocări, în dependență de funcția pe care o ocupă. Determinând nevoia cunoașterii specificului raporturilor interpersonale în mediul profesional, identificarea caracteristicilor personalității care influențează acest proces devine deosebit de importantă, astfel că apare asertivitatea ca fundament al interacțiunii optime și constructive.

Pentru ca o persoană să dețină și să manifeste un comportament asertiv, ea trebuie să vadă și să cunoască asertivitatea în jurul său. Este evident că asertivitatea este manifestarea comportamentală care face ca persoana care o abordează să fie scutită de riscul inacceptării în cadrul grupurilor sociale, acest fapt datorându-se capacității de comunicare asertivă, capacității de a se accepta pe sine



și pe ceilalți așa cum sunt, fără a face discriminări și fără a judeca, în același timp, fără să fie supus judecării.

Scopul și metodologia cercetării

Concentrându-ne atenția spre formarea deprinderilor de a interacționa constructiv, am considerat că asertivitatea este o componentă importantă pentru comportamentul asistenților sociali, care prin natura activității sale amplifică rata manifestării asertivității și în cadrul comunității în care își desfășoară activitatea.

Studiul are ca temă asertivitatea în relația ”om-om” din asistența socială și ca scop îmbunătățirea performanțelor specialistului din acest domeniu prin intermediul analizei tipului de comportament al asistenților sociali, dar și ameliorarea relațiilor cu colegii și beneficiarii acestora.

Apreciind cele menționate, am realizat un studiu în baza chestionarului elaborat de noi pentru stabilirea tipurilor de comportament, dar și a unui interviu cu scopul de a determina cunoștințele asistenților sociali în ceea ce privește comportamentul asertiv.

La experiment au participat 20 asistenți sociali, femei cu vârsta cuprinsă între 22-35 ani, specialiști din cadrul Direcțiilor de Asistență Socială și Protecție a Familiei din mun. Chișinău.

Aplicarea chestionarului a avut drept scop stabilirea gradului de asertivitate pe care îl manifestă asistenții sociali în diverse situații. Chestionarul conține 19 afirmații, fiecare afirmație fiind apreciată de la 1 la 5 puncte, unde 1 înseamnă: nu mi se întâmplă niciodată, iar 5 - mi se întâmplă întotdeauna, în funcție de cât de apropiate se par situațiile propuse.

Interviul aplicat a fost elaborat cu scopul de a determina cunoștințele asistenților sociali în ceea ce privește comportamentul asertiv.

Rezultate și discuții

Unul dintre itemii chestionarului reflectă evaluarea de către asistenții sociali a exprimării opiniilor sale fără ezitare.

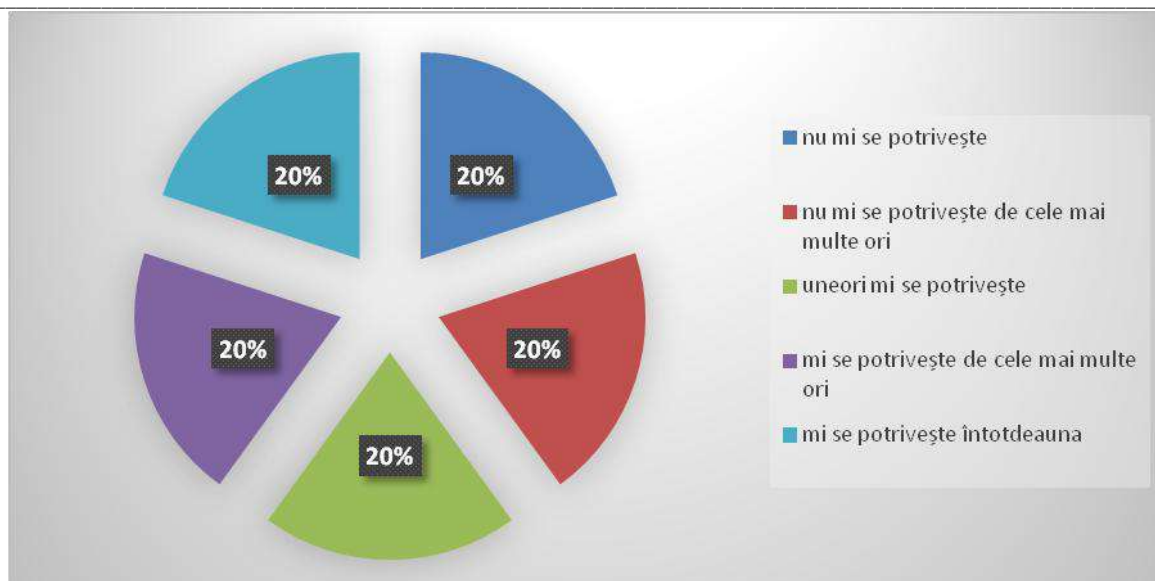


Fig.1 Exprimarea opiniilor

Analizând datele din fig.1 observăm că cei 20 de respondenți au oferit diferite răspunsuri. Astfel, fiecare dintre răspunsurile: nu mi se potrivește deloc; nu mi se potrivește de cele mai multe ori; uneori mi se potrivește, alteori nu; mi se potrivește de cele mai multe ori; mi se potrivește întotdeauna au fost alese de câte 4 persoane.

Itemul "Îmi este greu să spun "NU" la solicitările / cererile celorlalți" a fost propus având drept indice una dintre regulile de bază ale asertivității care punctează că trebuie să refuzăm cererile înaintate atunci când considerăm acest lucru necesar.

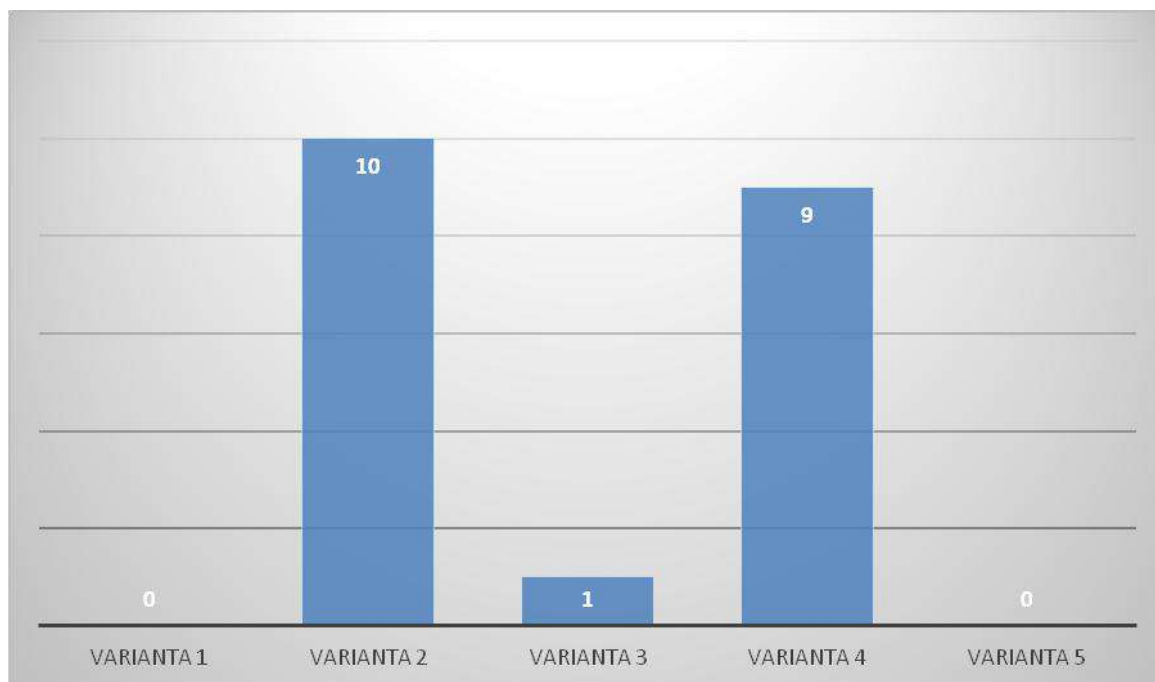


Fig. 2. Capacitatea de a spune "NU"

Rezultatele obținute la acest item ne permit să observăm că nici o persoană dintre cele chestionate nu se află la extremele scalei de punctare. Printre cei 20 de respondenți care au participat la studiu nici o persoană nu a remarcat că nu îi este specific niciodată să refuze pe cineva, la fel, nici o persoană nu a specificat că acceptă toate cererile. Datele din figură arată că pentru 10 persoane situația nu se potrivește aproape niciodată, o persoană este capabilă să spună "nu", dar în dependență de situație, și 9 persoane din cele chestionate au ales răspunsul care semnifică că de cele mai multe ori reușesc să refuze o cerere. Aceste rezultate evidențiază faptul că, în măsură mai mare, sau mai mică, subiecții dețin trăsături asertive.

Următorul item propus spre analiză punctează capacitatea respondenților de a-și exprima deschis sentimentele.

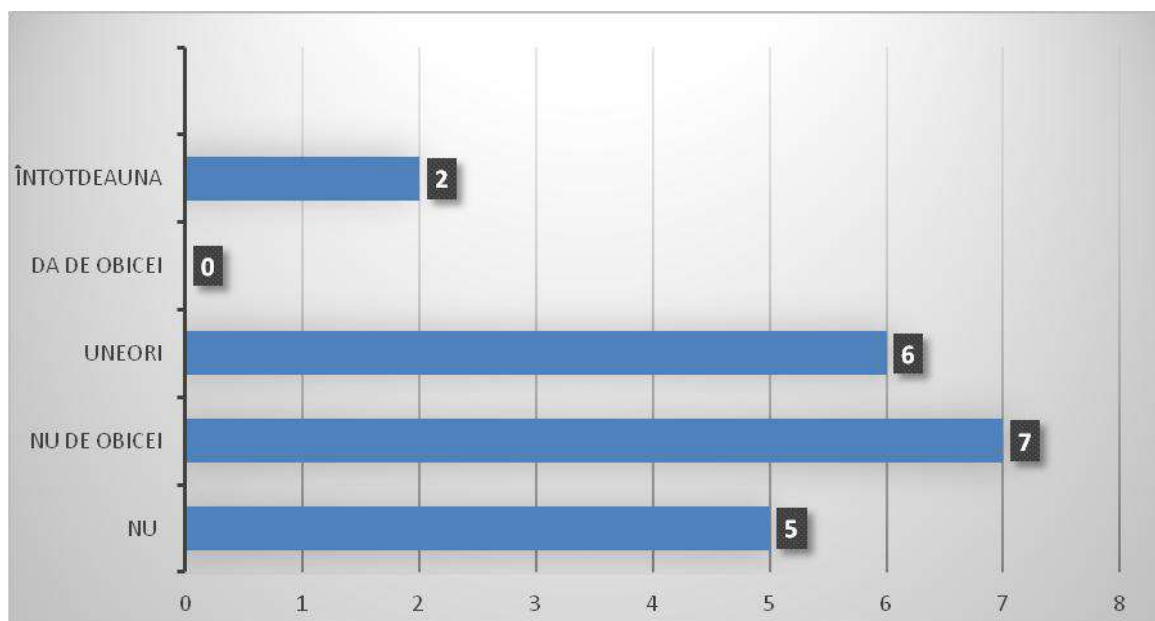


Fig. 3. Exprimarea sentimentelor

Analiza datelor prezentate în figura 3 ne arată că 5 dintre respondenți niciodată nu își exprimă sentimentele în mod deschis, 7 respondenți se exprimă deschis de cele mai multe ori, 6 persoane doar uneori spun deschis ceea ce simt, răspunsul, mi se potrivește de cele mai multe ori nu a fost ales de nici o persoană și 2 persoane nu întâlnesc nici o dificultate în a-și exprima sentimentele deschis și nestingherit.

Unul din itemii analizați a avut drept scop reflectarea capacității respondenților de a spune ceea ce cred în situații de criză. Vom urmări dacă respondenții știu să-și exprime neplăcerile atunci când se ciocnesc de ele.

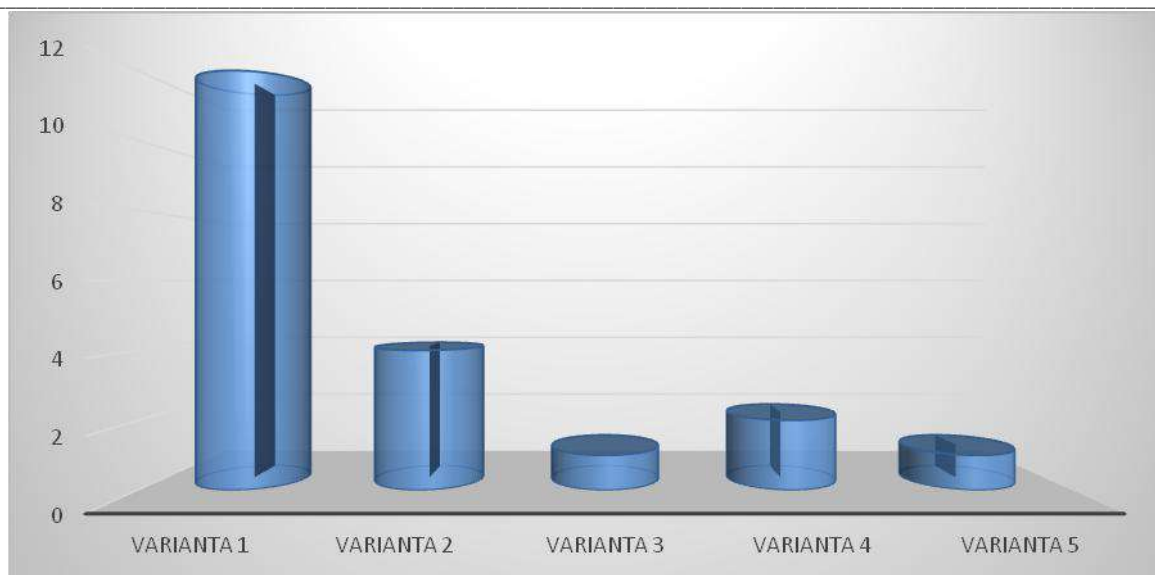


Fig. 4. Exprimarea neplăcerilor

Analizând datele obținute, observăm că cei mai mulți dintre respondenți nu își manifestă neplăcerile atunci când nu sunt mulțumiți de ceva, 2 persoane își exprimă nemulțumirile decât foarte rar, 3 dintre respondenți doar uneori se plâng, 4 persoane își manifestă nemulțumirea de cele mai multe ori și un număr de 5 persoane dețin capacitatea de a-și exprima neplăcerile de fiecare dată când consideră necesar. Este un indicator destul de îngrijorător, odată ce comportamentul asertiv permite a spune adevărul și a exprima opiniile, chiar și atunci când acestea nu sunt pozitive. Important în această situație este ca observațiile făcute să corespundă celorlalte criterii ale asertivității, adică să fie ales corect modul de a spune, a avea în vedere locul și timpul la care urmează să faci o observație și mai presus de toate, observațiile făcute să aibă caracter constructiv.

În continuare propunem spre analiză o eventuală relație de prietenie a respondenților și mai cu seamă o situație tensionată apărută în cadrul acesteia. În acest scop am înaintat următoarea întrebare "dacă un prieten te enervează, îi spui acest lucru?". Respondenții au ales răspunsurile în felul următor:

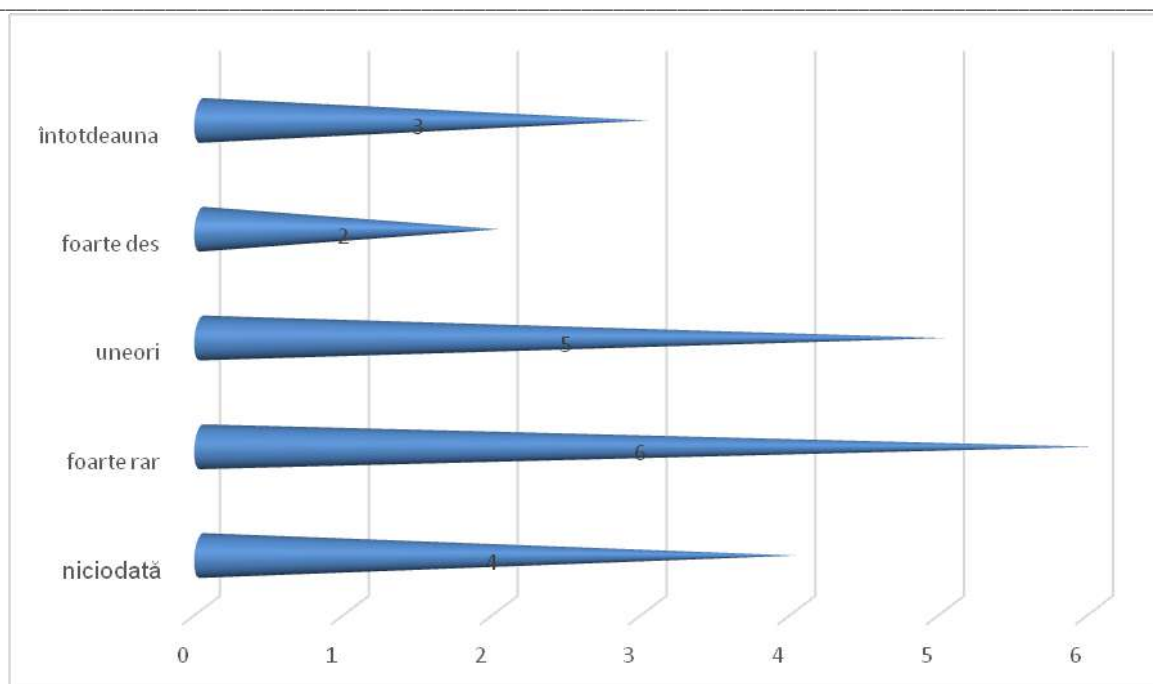


Fig. 5. Relația de prietenie

În figura 5 sunt prelucrate datele obținute în urma interviuării subiecților cu privire la disponibilitatea lor în ceea ce privește a-i spune unui prieten atunci când acesta provoacă o situație de stres. Rezultatele nu sunt deloc îmbucurătoare, atâta timp cât 3 persoane sunt sincere cu proprii prieteni în situații de criză, 2 persoane îi spun prietenului atunci când acesta îl deranjează, 5 persoane fac acest lucru doar uneori, foarte rar sunt sinceri cu prietenii 6 persoane și 4 respondenți niciodată nu-i spun prietenului că îi enervează. Considerăm acest indice nesatisfăcător, cu atât mai mult că în discuție este pusă o relație de prietenie, or am putea accepta o doză de nesinceritate în relație cu persoane necunoscute, nicidecum nu poate fi acceptată în cadrul relațiilor construite între prieteni, acolo unde se consideră că persoanele se cunosc destul de bine, și ar putea găsi momentul oportun pentru a clarifica o eventuală neînțelegere. Neîncrederea în prieteni poate fi motivată de lipsa încrederii în sine, dar și de manifestări de comportament pasiv, posesorii căruia se angajează în relații de subordonare având la bază frica de a nu fi nevoiți să ia decizii, ascunzindu-se în spatele celeilalte părți din relație.

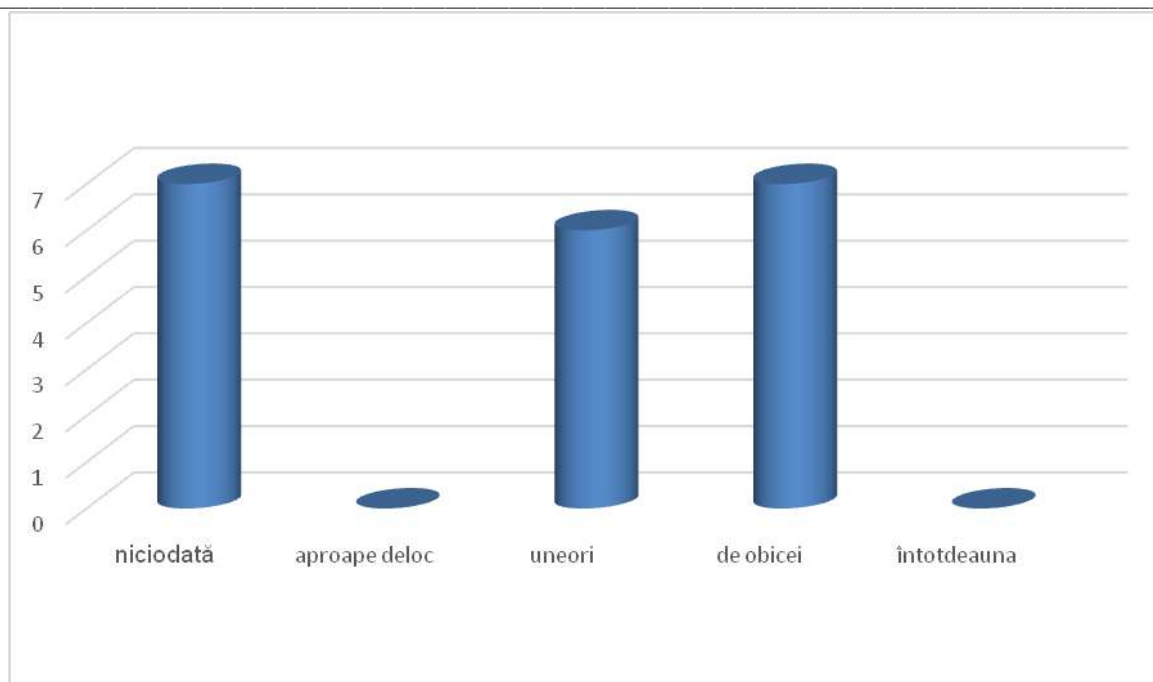


Fig. 6. Formularea întrebărilor privind interesul personal

Analiza rezultatelor din fig.6 ne permite să analizăm cât de des asistenții social pun întrebări în situație de incertitudine și, mai ales, cum se simt atunci când fac acest lucru. Având frica că vor fi desconsiderați, 7 din cei 20 de respondenți niciodată nu pun întrebări, 6 respondenți întreabă ceva doar uneori și alte 7 persoane au obiceiul să întrebe atunci când îi interesează ceva, fără a simți incomoditate. Răspunsurile aproape deloc și întotdeauna nu au fost alese de nici o persoană. A întreba ceea ce te interesează, chiar și cu riscul de a fi judecat este normă, este un drept asigurat de asertivitate. Regulile comportamentului asertiv ne permit să greșim și să ne asumăm greșelile. În acest caz nu există vre-o problemă în a recunoaște că nu cunoști ceva, dar ai dorința de a cunoaște. Or este mult mai grav să nu cunoști și nici să nu-ți dorești să cunoști anume lucruri.

În chestionar a fost introdus și itemul care permite evaluarea atitudinii respondenților în raport cu alte persoane. Subiecților s-a propus să noteze conform scalei prestabilite cât de des simt că oamenii profită de ei și frecvența situațiilor în care respondenții nu pot spune nimic. În figura 7 putem să analizăm rezultatele.

Aprecierea situațiilor când simt că persoanele din jurul lor profită de ei, ne-a oferit următoarele rezultate: niciodată nu se simt folosite au remarcat 5 persoane, rar li se pare că sunt folosite au menționat 7 persoane, 2 dintre respondenți cred că uneori ceilalți profită de ei și câte 3 respondenți au exprimat convingerea că sunt folosiți de către alte persoane frecvent și de fiecare dată.

Considerăm că aceasta se datorează faptului că oamenii nu-și cunosc drepturile, iar dacă le cunosc nu au abilitățile necesare pentru a și le putea apăra. Dacă ar fi să facem apel la asertivitate,

atunci rata persoanelor care se simt folosite de către alte persoane și a celor care sunt blocate fără a putea oferi un răspuns adecvat în situații de criză ar fi în scădere.

Analizând itemul care reflectă comportamentul subiecților în situații de criză, am obținut următoarele rezultate: pentru 5 persoane este foarte greu să găsească răspunsuri la întrebările provocatoare, ele rămânând fără cuvinte de fiecare dată, la câte 4 dintre respondenți li se întâmplă des și uneori să nu aibă răspuns la provocări și 3 persoane nu întâlnesc dificultăți pentru a găsi un răspuns la orice întrebare.

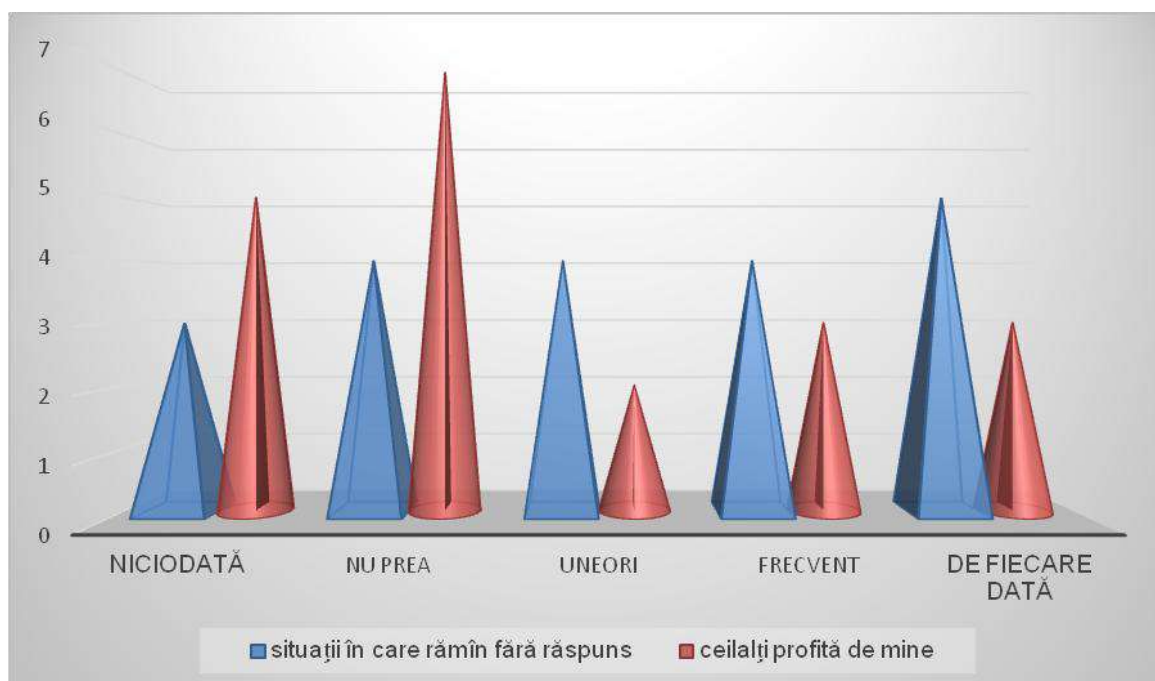


Fig.7. Comportamentul în situații de criză

Examinând rezultatele obținute în baza aplicării chestionarului, au fost identificate persoane care dețin diverse tipuri de comportament. Scala de notare a răspunsurilor ne-a permis să calculăm rezultatele conform următorului scor:

- 75-95 – punctajul acumulat de către persoanele cu comportament agresiv;
- 53-74 – persoanele care se încadrează în limitele acestor rezultate sunt persoane cu caracter asertiv;
- 37-52 – de puncte au obținut persoanele cu caracter pasiv-agresiv;
- 19-36 – este scorul obținut de către persoanele care se diferențiază prin caracter pasiv.

Respectarea acestor calcule a identificat prezența la cei 20 de asistenți sociali chestionați a tipurilor de comportament ilustrate în figura de mai jos.

Datele expuse în fig.8 ne prezintă foarte clar rezultatele conform itemilor propuși în chestionar. Au fost reliefate următoarele tipuri de comportament caracteristic asistenților sociali care au participat la studiu: dintre cele 20 de persoane chestionate o persoană manifestă comportament agresiv, 2 persoane sunt pasive, 8 persoane manifestă comportament asertiv, iar tipul de comportament pasiv-agresiv îl dețin 9 dintre persoanele chestionate.

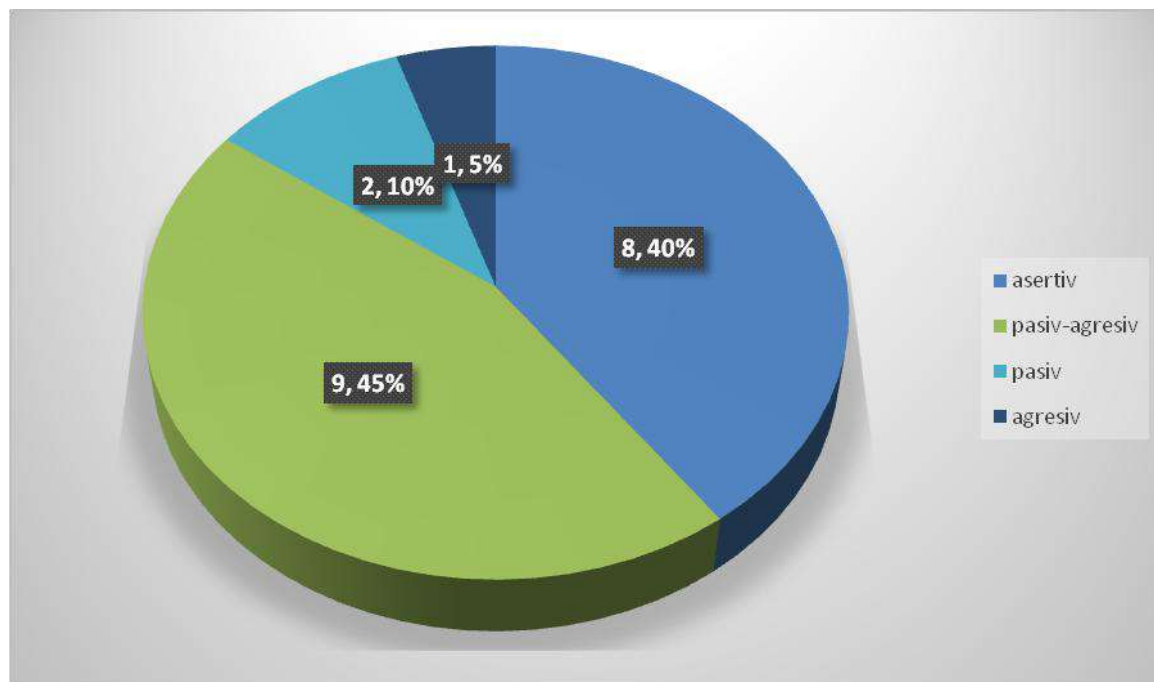


Fig. 8. Tipuri de comportament

Sintetizând rezultatele obținute în baza chestionarului aplicat putem concluziona că un număr mare de asistenți sociali încă nu știu cum să-și gestioneze comportamentul astfel, încât activitățile lor să fie canalizate spre creșterea numărului de calități pozitive. Numărul de persoane asertive este relativ mic, în raport cu numărul de persoane care manifestă alte tipuri de comportament, în deosebi a celui pasiv-agresiv, ceea ce denotă nevoia de formare la asistenții sociali a asertivității ca element esențial atât în formarea personalității, cât și în obținerea armoniei în activitatea socială și profesională.

Studiul a inclus și aplicarea interviului, itemii căruia identificau cunoștințele asistenților sociali despre asertivitate. Prelucrarea datelor obținute în urma interviului subiecților ne-a oferit o serie de răspunsuri importante pentru desfășurarea activității practice ulterioare.

Majoritatea respondenților consideră că comportamentul uman este o componentă importantă a personalității în general și cu atât mai mult este important pentru personalitatea specialiștilor din domeniul social. Aceste răspunsuri au fost argumentate prin faptul că specialiștii, din orice domeniu și mai cu seamă cei care activează în domeniul social, au o influență directă asupra societății civile,



având posibilitatea, prin modelul propriu, să demonstreze modele de comportament care ar contribui la îmbunătățirea situației din cadrul segmentului de societate în care activează.

O altă idee pe care o susține o mare parte din respondenți este că comportamentul abordat de către cineva influențează neapărat și domeniul de activitate, astfel o persoană pasivă nu va avea succes în activități manageriale, la fel cum un agresiv nu va putea să-și îndeplinească misiunea în domeniul asistenței sociale sau medicale.

Respondenții s-au împărțit în 2 tabere egale atunci când au dat răspuns la întrebarea: comportamentul uman este influențabil? Jumătate din numărul de respondenți consideră că comportamentul este o parte a personalității cu care aceasta se naște, moștenind ereditar o încrucișare de trăsături comportamentale primite de la părinți. În același timp, cealaltă jumătate de respondenți consideră că, deși ne naștem cu trăsături de caracter moștenite de la părinți, acestea pot fi modificate, (în direcție pozitivă sau negativă) în funcție de mai mulți factori, printre care se numără grupurile sociale din care facem parte, nivelul de cultură generală sau domeniile în care activăm.

Printre trăsăturile de caracter pe care trebuie să le posede un bun specialist în domeniul asistenței sociale au fost menționate: capacitatea de a asculta, de a înțelege, empatia, sinceritatea, etc. Respondenții consideră că manifestările comportamentale trebuie schimbate în funcție de specificul situațiilor în care ne aflăm. Este nevoie să manifestăm bărbăție în situația în care trebuie să susținem pe cineva mai slab decât noi și să știm să cedăm atunci când vedem că comportamentul nostru produce situații de stres atât pentru noi, cât și pentru alte persoane. Este important să ne revizuim comportamentul și să încercăm să-l adaptăm la situația concretă pe care o avem în față.

În ceea ce privește asertivitatea, majoritatea respondenților au afirmat că cunosc termenul, doar că nu au fost, dar acum deja sunt interesați de el. Chiar dacă aplicarea chestionarului a identificat 8 persoane asertive printre respondenți, cea mai mare parte dintre ei nu cunosc care ar fi părțile componente ale comportamentului asertiv, sau care ar fi avantajele oferite de manifestarea asertivității.

Din cele expuse ne putem da bine seama de faptul că asertivitatea se învață. Bazele asertivității se pun încă în copilărie, prin exemplul părintesc sau exemplul dascălului, care, dacă vor avea un comportament asertiv vor putea pretinde de la copil același tip de manifestare. Nu este exclus, și chiar e binevenit să ne dorim a autoanaliza comportamentul și să întreprindem activități în vederea producerii schimbărilor astfel încât trăsăturile pe care le manifestăm să fie cât mai asemănătoare cu cele asertive.

Așa cum am menționat anterior, subiecții nu prea cunosc detalii despre asertivitate, însă absolut toți au susținut afirmația ”a greși e omenește”. Asertivitatea prin specificul său ne oferă posibilitatea



să greșim, să ne recunoaștem greșelile proprii și pe ale celorlalți și în aceeași măsură să le iertăm. Iertarea este unul dintre principiile asertivității.

Asertivitatea este cea mai eficace modalitate de soluționare a problemelor interpersonale, iar capacitatea de a comunica în mod asertiv sentimentele, emoțiile și gândurile fără a leza integritatea celorlalți, reprezintă un mod eficient de comunicare. Expresia directă, deschisă și onestă care caracterizează asertivitatea permite recepționarea mesajelor fără distorsiuni și nu lasă loc de neînțelegeri, ceea ce menține și îmbunătățește relațiile cu ceilalți pe un termen îndelungat. În cadrul comunicării asertive tensiunea, critica și conflictul sunt elemente constructive și nicidecum nu deteriorează o relație [9, p. 232].

În loc de concluzii

Rezultatele obținute ne servesc drept punct de pornire pentru elaborarea ulterioară a programului psihosocial de formare a comportamentului asertiv la asistenții sociali. Un comportament al asistentului social, influențat de asertivitate este un comportament eficient, cu efecte benefice la nivel de individ, dar și la nivel de grup sau societate. Evident că asertivitatea se dezvoltă odată cu experiența de viață acumulată, inclusiv interacțiunea cu alte persoane și este strâns legată atât de personalitate, cât și de caracterul pe care îl are. În aceeași ordine de idei evidențiem că nici caracterul și personalitatea nu sunt statice, modelându-se odată cu trecerea prin viață [5, p.32], în funcție de relațiile sociale la care este angajată persoana.

Suntem convinși că pentru asistenții sociali asertivitatea este un comportament și un mod de comunicare educat – deci o abilitate care trebuie cunoscută și apoi exersată permanent până în momentul în care devine o obișnuință. A fi asertiv nu este un lucru ușor, însă este un comportament care se poate învăța. Practic, studiul a identificat că asertivitatea în muncă îi avantajează pe unii, poziționându-i superior celor care nu sunt asertivi, simplul fapt de a ști cum și când să ceri ceea ce vrei este un avantaj. Evident că nu este vorba de a cere favoruri personale, a ști să spui ”da” sau ”nu”, colegilor, șefilor sau clienților, este o abilitate ce nu apare peste noapte [8, p. 45].

Astfel, recunoașterea diferențelor în comportamentul uman și conștientizarea necesităților de formare a comportamentului asertiv la specialiștii care direct interacționează în activitatea sa profesională cu binomul ”om-om” se realizează doar în procesul antrenării în stagii de formare și implementare a strategiilor specifice formării.



Bibliografie:

1. Baci T. Psihologia comportamentului deviant. Suport de curs (partea I), Chișinău: UPS ”Ion Creangă”, 2009, p. 67.
2. Bîrsan E. Paradigma comunicării asertive în formarea profesională a studenților pedagogi. Teză de doctor în științe pedagogice. Ch. 2017. 177 p.
3. Cojocaru-Borozan M. Teoria culturii emoționale. Studiu monografic asupra cadrelor didactice. Chișinău: Tipogr. UPS ”Ion Creangă”, 2010, p. 240.
4. Dicționar de sociologie. Larousse. Coordonatori: Boudon R., Besnard P. București, 1996. 367 p.
5. Hernández. Asertividad en el trabajo. Extraído el 18 de marzo del 2006 de: http://www.hipocrita.net/asertividad/asertividad_en_el_trabajo.php (vizitat 25.03.2017), 2003.
6. Ianioglo M. Formarea competenței de comunicare asertivă la studenții din mediul academic multiethnic. Teză de doctor în pedagogie, Universitatea de Stat din Tiraspol, Chișinău, 2013, p. 325.
7. Marele dicționar de psihologie. București: Ed. Trei, 2006, p. 1358.
8. Moraru I. Abordări teoretico-empirice ale asertivității. În: *Revista Psihologia*, UPS ”Ion Creangă”, Chișinău, 2012, vol. 1, p. 42-51.
9. Nancy L. Van Pelt, Secretele comunicării, Tîrgu-Mureș: Pioneer, 1999, p. 284.
10. Грецков А. Психология жизненного успеха, Питер, 2008, 206 с.