

Comunicarea asistentului social prin prisma culturii emoționale

Valentina Stratan, UPS "I.Creangă"

SUMMARY:

Comunicarea în domeniul asistenței sociale are un conținut deosebit. Analiza comunicării asistentului social prin prisma culturii emoționale subliniază importanța competențelor emoționale. Ele sînt abordate ca premise, ce determină în ce măsură specialistul înțelege atitudinile celor din jur și gestionează comportamentul său emoțional.

În determinarea componentelor culturii emoționale a asistentului social am pornit de la ideea că, comunicarea este parte componentă a activității profesionale a asistentului social, motiv pentru care a comunica eficient, este necesar să deții cunoștințe despre cultura emoțională. Cunoașterea culturii emoționale a comunicării asistentului social cu beneficiarul va permite oferirea unor răspunsuri competente la multitudinea de probleme și situații cu caracter afectiv, în care este antrenat asistentul social.

Pentru asistent social a fi eficient în comunicare înseamnă a deține un set de atitudini și comportamente învățate care au ca principal rezultat îmbunătățirea relațiilor cu colegii de serviciu sau beneficiarii, precum și dezvoltarea încrederii în sine. Or, cultura emoțională are menirea de a forma personalități competente, echilibrate fizic, psihic și moral. Evidențierea culturii comunicării ca semn al comunicării eficiente în asistența socială reflectă învățarea și stăpînirea unor tehnici, ce ar permite asistentului social să evite cele mai dificile situații de conflict, apărute în raport cu beneficiarii sau colegii.

A fi eficient în comunicare înseamnă a dispune de bagaj de cunoștințe, atitudini și comportamente care îmbunătățesc substanțial competența socială a specialistului, fapt ce denotă eficiența lui personală și socio-profesională.

Cu referire la competențele sociale ale specialistului din domeniul asistenței sociale, acestea pot fi obținute prin dezvoltarea unor competențe emoționale specifice asistenței sociale. Susținem că unele dintre cele mai importante competențe emoționale specifice asistenților sociali care pot preveni apariția problemelor relevante sînt: implicarea activă optimă, orientarea emoțională pozitivă, empatia, expresivitatea emoțională, rezistența emoțională la stres, reactivitatea emoțională la blocarea stimulilor excitării emoționale. Calitatea competențelor emoționale reflectă pe ansamblu nivelul culturii emoționale a asistentului social.

Astfel, competențele sociale devin abilitatea de a se implica cu succes în interacțiuni sociale și relații interpersonale, precum și abilitatea de a interpreta mesajele comunicării verbale

și nonverbale, dacă competența emoțională este percepută ca element al competenței sociale a asistentului social.

Din perspectiva celor expuse, competența emoțională îi asigură asistentului social funcționalitatea socială, eficiență în comunicare cu beneficiarul. Ea este un construct ce reflectă maturitatea afectivă a specialistului, capacitatea lui de gestionare a emoțiilor și echilibrare a conduitei afective, integrând competențele emoționale, intelectuale și reglatoare ale psihicului uman.

Totodată, competența emoțională determină și explică în ce măsură asistentul social poate utiliza ansamblul capacităților individuale pentru a înțelege atitudinile, prezentate în emoții și a gestiona comportamentul său emoțional. Or, funcționalitatea socială a competenței emoționale reflectă competența socială a specialistului, ceea ce reprezintă modalitatea învățată de a se comporta, interacțiunea eficient cu alte persoane.

Competența socială poate fi definită ca fiind abilitatea asistentului social de a se implica cu succes în interacțiuni sociale și relații interpersonale, precum și abilitatea de a interpreta mesajele comunicării verbale și nonverbale.

În momentul când asistentul social se confruntă cu evenimente tensionante zilnic în munca sa emoțională, își dezvoltă competențe emoționale necesare.

Cât privește segmentul comunicării eficiente, travaliul asistentului social trebuie îndreptat asupra a două dimensiuni: comunicarea asertivă și cultura emoțională. Pentru o comunicare reușită este nevoie să deții atât abilități ce țin de comunicarea emoțională, cât și cunoștințe despre comunicarea asertivă. Se discută din ce în ce mai des, în articolele de specialitate, despre comunicarea asertivă. Teoria spune că asertivitatea este atât abilitatea de a exprima emoțiile și convingerile fără a-i leza pe ceilalți, cât și capacitatea de a spune "Nu" și de a susține punctul de vedere, fără să te simți vinovat.

Asertivitatea nu se învață din cărți, ci numai din practică directă. Ea este compromisul între o comunicare pasivă, unde ești de acord cu tot ceea ce spune interlocutorul și una agresivă, când contracarezi orice replică, din dorința de a te impune. O comunicare asertivă reprezintă adaptarea eficientă la situații conflictuale. În orice organizație, comunicarea se îmbunătățește dacă există un dialog deschis, fără agresivitate sau ranchiună.

Pentru a comunica eficient, e necesar să ai nu numai o comunicare, dar și un comportament asertiv. Raportat la cei doi poli de comunicare, agresiv și pasiv, comportamentul asertiv este situat la mijloc, echidistant. Învățarea (formarea) asertivității ca îndemânare socială, își are rădăcinile în terapia comportamentală cu premiza inițială că comportamentul integrat nu poate fi învățat, pe când unul corespunzător poate fi învățat. La baza comportamentului asertiv

trebuie să stea convingerea persoanei că are dreptul să ceară ceea ce dorește, respectându-și propriile drepturi și pe cele ale celor din jur.

Asertivitatea este cea mai eficientă modalitate de soluționare a problemelor interpersonale. Comunicarea directă, deschisă și sinceră permite recepționarea mesajelor fără blocaje și distorsiuni, ceea ce menține și îmbunătățește relațiile cu ceilalți. Capacitatea de a comunica în mod asertiv sentimentele, emoțiile și gândurile fără a leza integritatea celorlalți, reprezintă un mod eficient de comunicare a asistentului social cu beneficiarii și colegii.

Majoritatea oamenilor, ca urmare a educației primite sunt predispuși să venereze intelectul și să desconsidere emoțiile. Dar, oricât de inteligenți am fi, fără o conștientizare a emoțiilor noastre, fără o recunoaștere și evaluare a sentimentelor și fără un comportament pe măsura acestor sentimente, nu putem avea relații armonioase cu ceilalți oameni. În lumea de azi, inteligența emoțională poate fi un element esențial al legăturii dintre sentimente, caracter și instincte morale. Fără emoții nu există comunicare și fără comunicare nu există viață socială.

Cultura emoțională este parte integrantă a prestației asistențiale, ceea ce explică prezența în standardele de calitate ale asistenței sociale a competențelor emoționale ca exigențe normative la care asistenții sociali trebuie să se raporteze și în funcție de care să fie evaluată și recompensată activitatea lor profesională.

A poseda așa abilități, precum comunicarea asertivă și cea emoțională demonstrează profesionalismul asistentului social și îi asigură succese în toate sferile atât profesionale, cât și cea personală. Cultura emoțională a comunicării asistentului social cu beneficiarii se poate dezvolta doar prin exercițiu și aplicare în situațiile concrete de viață.

Surse bibliografice:

1. Andre C. Cum să ne exprimăm emoțiile și sentimentele, București, 2008, p.368.
2. Cojocaru M. Teoria culturii emoționale. Ch., Tipogr. UPS „I. Creangă”, 2010. 239 p.
3. Rime B., Comunicarea socială a emoțiilor., București 2007, 180 p.
4. Șoitu L., Pedagogia comunicării, Ed. Didactică și Pedagogică, 2001, 224 p.
5. Verza Florin Emil. Afectivitatea și comunicarea., București 2003, 369 p.
6. Кудба О. М. Эмоциональная культура учителя в теории и практике, М., 2000, p. 221.