

COMUNICAREA – FACTOR DETERMINANT ÎN STABILIREA RELAȚIILOR SOCIALE PARTICIPATIVE ÎN ASISTENȚA SOCIALĂ

Stela MILICENCO

Catedra Asistență Socială

The author in the article „Communication – important fact in establishing participative social relations in social assistance” presents essential aspects regarding the phenomenon of communication, mentioning that those are part of the preparatory curriculum for social assistants at the Faculty of Sociology and Social Assistance at USM. It mainly draws the attention at the models of verbal, nonverbal and paraverbal communication. The author also shows methods and technologies of assistential intervention, that are learned by students at the mentioned faculty. S. Milicenco promotes the idea that those social assistants, which expose their functional communication abilities, have greater chances to initiate and maintain participative relations in a society with plenty of social actors.

Comunicarea umană constituie un fenomen complex în orice circumstanțe. Însă, în cadrul relației de asistență socială ea obține valențe speciale, care sunt determinate de natura mediată a relației și scopul acesteia, precum și de exigențele cărora trebuie să răspundă beneficiarul în efortul său de a produce schimbări. În procesul de comunicare, asistenții sociali și beneficiarii agung la o înțelegere reciprocă privitor la problemele și contextul în care se manifestă dificultățile, consolidându-și, totodată, relația de parteneriat. Formulând răspunsuri care conduc la determinarea obiectivelor și localizarea resurselor pentru schimbare, asistenții sociali atribuie un scop dialogului, manifestându-și, în același timp, respectul pentru libertatea și dreptul la autodeterminare al beneficiarilor. **Acest schimb necesită abilități de comunicare din partea asistentului social și al beneficiarului, funcționale în contextul practicii asistențiale.** Ținând cont de acestea, în curricula de pregătire a asistenților sociali în cadrul Facultății de Sociologie și Asistență Socială a USM sunt incluse cursuri care formează abilitățile funcționale de comunicare, precum: *Comunicare și acțiune; Metodologia intervenției asistențiale* ș.a.

Procesul comunicării este complex, implicând diverse conotații cognitive, afective, atitudinile și motivațiile individului. În literatura de specialitate (sociologie, asistență socială, psihologie socială, etiologie, semiotică etc.) comunicarea este analizată din perspectivă tranzacțională – ca **fenomen dinamic ce posedă un trecut, un prezent și un viitor.** În același context, comunicarea este un proces irepetabil și ireversibil, fiecare experiență de comunicare este unică, iar două experiențe de comunicare nu pot fi perfect identice. **Emițătorul** (comunicatorul) dirijează comunicarea spre atingerea unui anumit scop și, cu cât mai conștientizate sunt acțiunile lui, cu atât mai probabilă este realizarea scopului comunicării. **Conținutul comunicării** (mesajul) se caracterizează prin activism, dependență sau autonomie, orientare spre un scop propriu sau spre interese alogene, autodirijare sau influențare de alții, intensitate, care este determinată de caracterul relației interpersonale și definită prin sintagmele *slabă-puternică, profundă-superficială*, evaluată în funcție de anumite valori și de corespondența lor cu cele ale receptorului. Totodată, poziția de **receptor** (*intercolutor*) este temporară, schimbându-se cu cea de emițător, fiind determinată de *caracterul raportului*, disponibilitatea de acceptare/dezaprobară a partenerului; *funcționalitatea lui*; de *corespondența, similaritatea / divergența* opiniilor, scopurilor, motivelor.

În condițiile dezvoltării termenului de comunicare, și funcțiile comunicării pot să se extindă pe un palier extrem de larg. În literatura psihosociologică se prefigurează următoarele **funcții ale comunicării**:

- de **înțelegere și cunoaștere**;
- de **relaționare consistentă** cu ceilalți;
- de **influență și persuasiune** a comunicării.

Literatura de specialitate distinge o mare varietate de forme ale comunitarii, oferită de diversitatea criteriilor de clasificare a acestora*. În cele ce urmează ne vom referi la cele mai răspândite și vehiculate **forme ale comunicării** [1], pe care trebuie să le cunoască și să le posedă un asistent social:

- **Comunicarea verbală.** Informația este codificată și transmisă prin cuvânt și prin tot ceea ce ține de acesta sub aspecte fonetic, lexical, morfo-sintactic. Este cea mai studiată formă a comunicării umane, are formă orală și/sau scrisă, iar, în funcție de acestea, utilizează canalul auditiv și/sau vizual. Permite formularea, înmagazinarea și transmiterea unor conținuturi extrem de complexe. Discutând cu beneficiarii despre situațiile lor, asistenții sociali își aleg cu atenție cuvintele, dat fiind că ele pot facilita colaborarea sau pot bloca procesele de comunicare. Spre exemplu, când asistenții sociali folosesc cuvinte strict profesionale, de specialitate, cu care beneficiarii nu sunt familiarizați, aceste cuvinte le atribuie asistenților sociali rolul de experți și îi fac pe beneficiari să simtă că ei nu au nimic de oferit, perturbându-se astfel procesul de comunicare.

- **Comunicarea paraverbală.** Informația este codificată și transmisă prin elemente prozodice și vocale care însoțesc cuvântul și vorbirea în general și care au semnificații comunicative aparte. În această categorie se înscriu: *caracteristicile vocii* (comunică date primare despre locutori: tânăr-bătrân, alintat-hotărât, energic-epuizat etc.), *particularitățile de pronunție* (oferă date despre mediul de proveniență: urban-rural, zonă geografică, gradul de instrucție etc.), *imensitatea rostirii, ritmul și debitul vorbirii, intonația, pauza* etc. Canalul folosit este cel auditiv. În cadrul cercetării comunicării paraverbale există studii foarte interesante care urmăresc valoarea comunicativă a *tăcerii*.

- **Comunicarea nonverbală.** Informația este codificată și transmisă printr-o diversitate de semne legate direct de postura, mișcarea, gesturile, mimica, înfățișarea partenerilor, înglobând o diversitate de posibilități. Comunicarea nonverbală este astăzi obiectul unei susținute serii de cercetări menite să-i aprofundeze mecanismele și funcțiile.

Asistenții sociali încurajează sau inhibă beneficiarii prin reacțiile lor nonverbale față de aceștia. Mesajele nonverbale caracterizează mesajele percepute altfel ca neutre. Modul în care pronunțăm cuvintele transmite informații despre atitudinile noastre, motiv pentru care mesajele nonverbale sunt extrem de importante în lucrul asistențial cu copiii.

Este indiscutabil faptul că un asistent social trebuie să poată „descifra”/„citi” comportamentul nonverbal, care este extrem de sugestiv, în special în cazul unui copil sau al unei persoane cu probleme. De regulă, la baza evidențierii substructurilor comportamentului nonverbal stau două elemente: **caracteristicile de bază ale mijloacelor nonverbale** (*mișcare, spațiu, timp*) și **sistemele de percepție a lor** (*optică, acustică, olfactivă*). Vom menționa că, din perspectivă teoretico-metodologică, evidențierea diapazonului fenomenelor psihosociale ale comportamentului expresiv este tratat din două perspective: *pe de o parte*, comportamentul nonverbal este considerat drept **indicator al stărilor interne ale persoanei** (această interpretare e caracteristică pentru acele ramuri ale psihologiei sociale, unde expresia se cercetează în corespondere cu emoțiile – neuropsihologia, patopsihologia); *pe de altă parte*, „tratarea fizionomică” a problemei, care pretinde la determinarea însușirilor de caracter după trăsăturile feței (adeptii acestei concepții nu neagă asociațiile stabile ce apar la majoritatea oamenilor în cadrul percepției exteriorului altei persoane).

Aptitudinile social-perceptive, în a căror structură intră și aptitudinea de interpretare a comportamentului nonverbal, constituie o componentă esențială a interacțiunii reflexiv-comportamentale în sistemele *om-om*, *om-grup*. După cum s-a menționat, mai bine de jumătate dintr-un mesaj se transmite pe cale nonverbală, de aceea, operat cu abilitate, acest tip de comunicare va putea fi de real folos în cunoașterea și influențarea persoanelor sau grupului de către altă persoană în activitățile asistențiale. Mimica, gesturile și alte elemente ale comportamentului nonverbal servesc drept sistem primar însușit în ontogeneză. Drept argument este caracterul internațional al tablourilor mimice de bază, al gesturilor. Comportamentul nonverbal spontan treptat se completează cu mimica simbolică, gesturi nuanțate, intonații, poziții variate în spațiu, a căror utilizare e bazată pe acordul cultural și e imposibilă fără instruirea preventivă. La etapa actuală el e tratat ca formă exterioară de existență și manifestare a lumii psihice a personalității.

* Un inventar interesant întâlnim în analiza pe care o întreprinde L.Iacob (coord., 1998, p.225), care enumera șase criterii. Astfel, **după criteriul numărului de parteneri**, întâlnim o comunicare intrapersonală, o comunicare interpersonală, una în grup mic și una publică; **după statutul interlocutorilor**, deosebim comunicarea pe verticală de comunicarea pe orizontală; **după codul utilizat**, există comunicare verbală, paraverbală, nonverbală și mixtă; **după finalitatea actului comunicativ**, există o comunicare accidentală, una subiectivă și instrumentală; **după capacitatea autoreglării**, deosebim comunicarea lateralizată/unidirecțională de cea nelateralizată, iar **după natura conținutului**, putem cataloga comunicarea ca fiind referențială, operațional metodologică și atitudinală.

Comunicarea profesională este un indicator semnificativ al eficienței activității asistentului social; or, performanța profesională a acestuia presupune nu doar acumularea cunoștințelor și dezvoltarea competențelor, ci și un nivel înalt de dezvoltare a abilităților comunicative și de relaționare. Asistenții sociali și beneficiarii trebuie să ajungă la o înțelegere comună a situației curente a beneficiarilor. Printre caracteristicile unei situații optime de comunicare vizând exprimarea celuilalt se enumeră: *nonevaluarea; noninterpretarea; nonconsilierea; nonchestionarea sistematică (întrebări deschise); comprehensiunea.*

Aceste cinci caracteristici definesc **metoda ascultării active**, care corespunde orientării teoretice și metodologice inițiate și dezvoltate de reprezentatul psihologiei umaniste C.Rogers, cunoscută și ca *orientare nondirectivă* sau „*teorie centrată pe client*”. Este important a atenționa și asupra atitudinii de **comprehensiune**, care reprezintă una dintre **caracteristicile definitorii ale ascultării active**. W.Dithey a insistat asupra idei că socialul nu poate fi surprins decât prin *demers comprehensiv*, aflând sensul pe care oamenii îl atribuie actelor lor. **Comprehensiunea** poate fi manifestată printr-o **gamă diversă de comportamente și tehnici profilate în comunicare de către asistentul social (în unele surse găsim „răspunsuri specifice ascultării active”)**:

- **„Răspunsurile scurte”** – prin interjecție: „Hm!”, „Ah!”; prin adverbe: „Bine”, „Sigur”; prin încurajare: „Ascult...”, „Vă urmăresc...”, „Înțeleg...”; prin reluarea unui cuvânt exprimat de interlocutor;

- **„Răspunsuri nonverbale”** – la fel cum asistenții sociali studiază beneficiarii pentru a cunoaște ce transmit aceștia prin mesaje nonverbale, beneficiarii sunt atenți la fețele, mâinile și corpul asistenților sociali. Poziția corpului, privirea și modul de exprimare sunt percepute de beneficiari ca mesaje directe;

- **„Redefinirea secvențelor mesajului”** – prin formularea verbală a unui gest sau a unui semn nonverbal ce însoțește un mesaj oral („Aud cum vă tremură vocea...”); subliniind importanța unei tăceri în mijlocul mesajului; invitându-l pe interlocutor să revină asupra unei secvențe din mesajul său, unde a dat dovadă de ezitare sau de tulburare;

- **„Definirea rolurilor”** – prin definirea diferitelor roluri judecate într-o relație („În acest moment, rolul meu nu e de a vă da un sfat, ci de a vă ajuta să vă exprimați cât mai complet posibil”);

- **„Reformularea mesajului”** – prin rezumatul mesajului complet al locutorului; prin reproducerea identică a mesajului; prin dezvoltarea mesajului; prin explicitatea conținutului latent al acestuia; prin localizarea anumitor implicații ale lui;

- **„Clarificarea/parafrazarea”** – este o modalitate activă prin care asistenții sociali verifică dacă au înțeles;

- **„Reluarea situației”** – funcționează ca un sistem de verificare a ascultării asistenților sociali;

- **„Reverbarea sensului/cererile de continuare”** – prin invitația de a completa mesajul.

În consecință, asistenții sociali care își manifestă abilitățile funcționale de comunicare au toate șansele de a iniția și menține relații participative în cadrul sistemului cu diverși actori sociali formali și informali.

Bibliografie:

1. Amado G., Guittet A. Psihologia comunicării în grupuri. - Iași, 2007.
2. Milicenco S. Comunicarea – cadru de referință în activitatea practică a asistenților sociali // Asistența socială în contextul transformărilor din Republica Moldova. - Chișinău, 2008.
3. Peretti A. Liberté et relations humaines, ou l'inspiration non directive. - Paris, 1966.

Prezentat la 10.04.2009