

PERSONALITATE ȘI COMUNICARE. ELEMENTE DE COMUNICARE
PROFESIONALĂ
Personality and Communication: Elements of Professional
Communication

Elena PREDESCU*
Mihaela RUS†

Abstract

Even if the genetic background represents an immutable gift, the cultural norms and values, social and situational factors play an important role in personality development and communicational behaviour of the individual. The analysis of personality typology emphasizes the uniqueness of every person resulting from connections, overlaps and interinfluences of different personality features and characteristics. Concerning the interpersonal relations, every type of manifestation involves a different behaviour of those being in the relationing process, behaviour relying upon the manifestation framework, the type of existent relationship between individuals, but also the hidden reason triggerring interrelationship. Within a group, appealing to empathy, the one being aware of the other's needs contributes to balance and communicative cooperation. Empathy involves relating with others through reference to your own self, and in this aspect, the arrogance and inhibition unveiling a lack of confidence, leading to a good professional communication. In professional relationships, assertive communication is efficient and it relies on education and communication abilities practising, involving self-respect combined with respect for the others. Assertive behaviour has a series of key features resulting from the fundamental laws of every person and relies upon the ability to expect from the others what we expect from us.

Keywords: personality, communication, empathy, assertiveness

* Lector univ. dr., Universitatea **Andrei Șaguna** din Constanța

† Lector univ. dr., Universitatea **Andrei Șaguna** din Constanța

Analele Universității *Dunărea de Jos* din Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 6, 2011, pp. 58-66.

**„Singurele drepturi pe care le avem sunt cele pe care ni le asumăm,
nu cele care ne sunt date de alții”. Anonim**

1. Conceptul de personalitate

Personalitatea reprezintă profilul general, determinat de combinația de caracteristici, care configurează natura unică a unei persoane și condiționează modul său de reacție și de interacțiune cu ceilalți. Specialiștii și-au pus întrebarea: personalitatea este genetică sau se formează prin experiență? Personalitatea depinde de ereditate, prin înzestrarea genetică, sau de mediul în care trăiește și se dezvoltă individul? Se fac, frecvent, încercări de cuantificare, de măsurare a personalității prin chestionare, teste sofisticate, observații și corelații diverse între trăsăturile de personalitate și mediul, iar concluzia care se impune este că ambele forțe, zestrea genetică și mediul în care trăiește și se dezvoltă individul, se îmbină în configurarea personalității. Cu toate că baza genetică este un dat imuabil, normele și valorile culturale au un rol foarte important în dezvoltarea personalității și a comportamentului individului. Factorii sociali reflectă viața de familie, religia și mulțimea de grupuri formale și informale din care individul face parte de-a lungul vieții. Factorii situaționali accentuează sau diminuează aspecte ale personalității. Specialiștii sunt de acord în afirmația că oamenii se dezvoltă într-un continuu de dimensiuni, de la imaturitate la maturitate, pe parcursul a trei stadii, corespunzând unor segmente de vârstă (18 – 30 ani, 30 – 45 ani, 45 – 85+ ani), cu impact asupra vieții și carierei fiecăruia. Trecerea de la o fază la alta este, uneori, dureroasă, se poate întinde pe o durată de 1-2 ani și presupune renunțare la valorile și principiile care animau o fază pentru a integra noi valori. Aceasta se traduce prin refuzul a tot ce era considerat bun până în acel moment și înlocuirea cu ceva nou. Schimbarea fazei presupune schimbări majore în existența individului, cum ar fi schimbarea carierei, a prietenilor, uneori chiar a partenerului de viață.

Specialiștii au stabilit o serie de tipuri de personalitate de bază nuanțate de o multitudine de caracteristici ce dau individualitatea fiecăruia. Astfel, fiecare individ este unic și, din această perspectivă, nu se pot face clasificări stricte, nu există „cea mai bună personalitate”,

Analele Universității Dunărea de Jos din Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 6, 2011, pp. 58-66.

nu se poate spune „personalitatea X se potrivește, mai bine decât personalitatea Z, cu situația Y”.

2. Empatie și comunicare

Așa cum nu există „cea mai bună personalitate”, tot așa nu putem spune că ar exista „cea mai dificilă personalitate”. Nici-o personalitate nu este „pură” ci, în general, există combinații de caracteristici de personalitate specifice tipurilor cunoscute (personalitate anxioasă, personalitate isterică, personalitate obsesională, personalitate narcisistă, personalitate dependentă, personalitate agresivă). Trăsătura dominantă permite încadrarea într-un tip sau altul de personalitate, fapt ce, în limbajul comun, se reduce la un singur cuvânt cu valoare de atribut (Cutare este veșnic **nemulțumit**, X este **snob**, Z este **încrezut**, W este **lăudăros** și tot așa...).

În relațiile interpersonale, fiecare tip de manifestare presupune un comportament diferit al celor care relaționează, comportament ce ține cont de cadrul în care se manifestă, de tipul de relație existent între persoanele în contact dar și de motivul ascuns care declanșează interrelația. Într-un grup, apelând la empatie, cel care conștientizează nevoile Celuilalt contribuie la realizarea unei stări de echilibru, de cooperare comunicativă, de bună înțelegere.

Empatia este facultatea intuitivă de a te pune în locul altcuiva, de a „ghici” ceea ce dorește, ceea ce îi place sau ceea ce simte. Capacitatea empatică este responsabilă de corecta interrelaționare într-un grup, de înclinația de a da și Celuilalt voie să se manifeste, de a-i acorda spațiu și timp să se exprime, de a-l asculta și de a-i transmite feed-back, verbal sau non verbal, capabil să întrețină comunicarea. Când lipsește starea empatică, situația devine tensionată, generează frustrare, iar comunicarea nu se realizează și se instalează lipsa de înțelegere.

Personalitatea se definește și prin modul în care individul răspunde la stimulii exteriori (sau interiori), ceea ce vine să sublinieze unicitatea fiecărui individ. În același timp, se dovedește foarte importantă și capacitatea de adaptare a individului, puterea lui de acomodare la climatul creat, astfel încât rezultatul să fie optim atât pentru individ cât și pentru Ceilalți. Pentru a realiza o bună adaptare și acomodare cu Ceilalți, este necesară o serioasă cunoaștere de sine și un autocontrol permanent.

a. Empatia în comunicare: aroganța

Specialiștii susțin că, de cele mai multe ori, persoanele arogante, care manifestă tendința de a epata, de a ieși din comun, de a surprinde, de a-i ridiculiza pe ceilalți, de a se posta pe un nivel superior celorlalți, sunt, de fapt, persoane nesigure, care se tem de eșec, care nu sunt convinse de calitățile pe care doresc să le aibă. Aroganța este o formă de apărare, iar dorința acută de a ieși în evidență, de a etala calități inexistente, ascunde nesiguranța, teama de eșec, neîncrederea în forțele proprii. Dar sunt și situații în care, atitudinea arogantă este generată, pur și simplu, de o hiperexagerare a imaginii de sine, o prea bună părere despre sine, o apreciere defectuoasă a valorilor posedate de individ. Oricare ar fi motivele manifestării unui astfel de comportament, el indică, în general, o lipsă.

Este evident că nu se poate realiza o bună comunicare cu o asemenea persoană și situația solicită eforturi foarte mari din partea celorlalți. Se cer capacități empatice deosebite pentru a înlătura „scutul” agresiv al persoanei arogante. O ușoară indiferență și ocolirea companiei sale ar putea să îl facă pe individul arogant să înțeleagă că are un comportament greșit. De multe ori, un comportament nonverbal clar exprimat poate avea un efect mult mai rapid și mai pătrunzător decât cel verbal.

b. Empatia în comunicare: inhibiția

Inhibiția presupune tendința de interiorizare, de „ascundere socială”, de a nu avea încredere în propria imagine publică. Persoanele inhibate au rețineri referitoare la aspectul lor fizic, la ținuta lor sau diferite alte motivări care, de cele mai multe ori, nu sunt plauzibile. În această situație, empatia presupune raportarea la ceilalți prin raportarea la sine. Acesta lucru presupune că dacă încrederea în propria persoană e scăzută, automat empatia este defectuoasă, ceea ce conduce la o slabă socializare și o comunicare redusă. În acest caz, neîncrederea și nesiguranța sunt factori care fac să „șchiopăteze” relaționarea interpersonală, generând comportamente sociale stângace. Rădăcinile acestora pot avea origini încă din perioada copilăriei și ar fi absurd să ne așteptăm la o schimbare bruscă a comportamentului acestor persoane, chiar dacă vom depune eforturi constante și susținute de încurajare și motivare. În relaționarea cu asemenea persoane, un comportament superficial, de nerăbdare sau care arată

nepăsare și lipsă de înțelegere, dezvăluie lipsa de empatie, incapacitatea de a se pune „în pielea” Celuilalt.

c. Empatia în comunicare: auto-control și respect

Fiecare tip de manifestare presupune un comportament diferit al celor care relaționează, fapt ce solicită luarea în considerație a cadrului de manifestare al relației (cadru intim, oficial, cadru academic, cultural, în excursie, la o petrecere etc.), a tipului de relație existent între persoane (ierarhie, vârstă, grad de apropiere etc.) dar și motivul, de multe ori ascuns, care declanșează manifestarea. Aceeași persoană se comportă și vorbește diferit în situații diferite, în relație cu persoane diferite, urmărind scopuri diferite. Auto-controlul trebuie să se îmbine permanent cu dorința de a-i înțelege și a-i respecta pe Ceilalți pentru a realiza echilibrul în comunicare, pentru a ajunge la o bună înțelegere.

Personalitatea se definește și prin modul cum comunică individul cu Ceilalți, prin comportamentul de răspuns la stimulii exteriori ceea ce presupune capacitate de adaptare la mediul social, la jocul social în care intră persoana. A ignora situația în care vorbim și ne manifestăm, a nu ține cont de ierarhii, de tipul de relație existent între persoane conduce la tensiuni și frustrări. De asemenea, a reacționa într-un mod agresiv conduce la acte de limbaj reciproc agresive, care nu conduc la nimic bun. Prin identificarea motivului (uneori ascuns!) atitudinii agresive și prin înțelegerea acestuia, se poate evita un conflict care ar putea aduce daune relațiilor profesionale.

3. Asertivitate și comunicare asertivă

Conceptul de **asertivitate** presupune, în principiu, a spune „nu” fără a-i răni pe Ceilalți, fără a te simți vinovat. Comunicarea asertivă este cea prin care spui ceea ce ai de spus, în mod ferm, spontan, sincer și direct, păstrându-ți demnitatea și drepturile și, în același timp, respectându-l pe Celălalt, fără a-l ataca, fără a-l leza în vreun fel, ca persoană, ci referindu-te strict la comportamentul său din acel moment.

Asertivitatea nu este un comportament natural, cu care ne naștem. În mod natural, ne comportăm și comunicăm submisiv sau agresiv; asertivitatea este un comportament și un mod de comunicare educat; este, deci, o abilitate care trebuie cunoscută și apoi exersată. Dacă plasăm pe o scală cele două extreme - submisiv și agresiv -, comportamentul asertiv nu se află, așa cum ne-am aștepta, la mijloc.

Analele Universității Dunărea de Jos din Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 6, 2011, pp. 58-66.

Comportamentul asertiv este mult mai aproape de cel agresiv, dar se diferențiază de comportamentul agresiv prin aceea că nu încalcă drepturile și libertățile Celuilalt. De asemenea, comportamentul asertiv analizează comportamentul Celuilalt și nu persoana lui. De exemplu, un manager care intră în birou și le spune oamenilor săi: "**Sunt nemulțumit că nu ați atins țintele pe care vi le-am stabilit. Ce s-a întâmplat?**", se comportă asertiv, iar un manager care spune: "**Normal. Pleacă omul o zi și nu mai face nimeni nimic. Incapabililor!**"¹, are un comportament agresiv.

Oamenii cu comportament natural submisiv reușesc cel mai greu să comunice asertiv, fiindcă le este teamă, tot timpul, și nu au curajul să abordeze un mod de comunicare atât de îndepărtat (aproape de cealaltă extremă a scalei) și de contrar comportamentului lor natural. Unor asemenea oameni le va fi foarte greu să-i spună șefului: "**Uite, raportul acesta trebuia făcut de altcineva și mi l-ai dat mie. Eu mi-am îndeplinit sarcinile pe care le am conform fișei postului. Este a cincea oară când îmi dai să fac rapoarte pe care nu ar trebui să le fac eu. Dacă nu face parte din atribuțiile mele, de ce mă ceși tot pe mine?**"².

Majoritatea oamenilor sunt agresivi sau submisivi; puțini sunt asertivi. Din nefericire, foarte mulți oameni nu reușesc să comunice asertiv.

3.1. Comunicarea asertivă se învață

Comunicarea înseamnă mai mult decât a transmite un mesaj „clar”, comunicarea înseamnă transmitere, recepție și feed-back din partea Celorlalți. Aceasta presupune că, pentru o comunicare „completă”, sunt necesare abilități care nu sunt ușor de dobândit. Nu contează ce spunem noi, contează ce a înțeles receptorul și acesta este lucrul cel mai important în comunicare. Scopul pentru care comunicăm nu este să transmitem un mesaj, ci să primim un răspuns verbal așteptat sau să determinăm o schimbare de atitudine, de comportament, o modificare a stării existente. Receptorul reacționează

¹ Exemplu prelucrat din Dorin Dancu, **Despre asertivitate**, www.myjob.ro/.../dorin-dancu-senior-consultant-tmi.html, accesat pe 15 decembrie, 2010, 23:12.

² Exemplu prelucrat din Dorin Dancu, **Despre asertivitate**, www.myjob.ro/.../dorin-dancu-senior-consultant-tmi.html, accesat pe 15 decembrie, 2010, 23:12.

și se comportă în funcție de ceea ce a înțeles, nu în funcție de ceea ce i-am spus. Înainte de a adopta o atitudine asertivă, trebuie să ne asigurăm că mesajul a fost înțeles de Celălalt exact așa cum am dorit, exact așa cum ne așteptam să fie înțeles și abia după aceea continuăm discuția.

Primul pas în învățarea comportamentului asertiv este conștientizarea faptului că și Ceilalți, la rândul lor, au aceleași drepturi, de care trebuie să ținem cont. Pentru ca drepturile noastre să fie respectate, trebuie să-i învățăm pe Ceilalți să ne trateze așa cum dorim. Una dintre legile relaționării spune că felul în care ești tratat de Ceilalți este o consecință a felului în care te-ai comportat cu ei anterior. De aceea, specialiștii recomandă comunicarea asertivă încă din startul unei relații cu o persoană. Astfel, dacă șeful țipă, își ceartă subordonații și îi insultă pentru a suta oară, este vina subordonaților, fiindcă l-au lăsat, în timp, să îi trateze așa și nu au comunicat cu el, de la început, în mod asertiv.

O altă regulă a comunicării asertive este responsabilizarea, ceea ce înseamnă că cel care transmite mesajul își asumă responsabilitatea pentru ceea ce spune.

Altă regulă de comunicare asertivă spune că mesajul trebuie să fie exprimat direct și pe loc, pentru că, în caz contrar, există riscul ca persoana vizată să nu mai recunoască, mai târziu, cum s-au întâmplat lucrurile. În cazul în care mesajul este un feed-back negativ, nu trebuie dat niciodată în prezența altora, ci între patru ochi, iar mesajul trebuie completat cu o sugestie sau o propunere de comportament.

Deprinderea de a comunica asertiv se formează în timp și trebuie exersată, dar nu în mod rigid. Pentru a ne evalua asertivitatea, nu trebuie să ne întrebăm dacă am avut acest comportament în orice situație, ci cât de des am fost asertivi. Ca să ne testăm, trebuie doar să ne punem câteva întrebări, precum: "**Ce fel de climat construiesc în jurul meu? Cum mă tratează Ceilalți? Mă simt respectat? Părerea mea contează? Sunt luat în serios?**"³.

Chiar dacă este greu să devii asertiv, beneficiile unui asemenea comportament merită tot efortul. Primul beneficiu este obținerea

³ Exemplu prelucrat din Dorin Dancu, *Despre asertivitate*, www.myjob.ro/.../dorin_dancu_senior_consultant_tmi.html, accesat pe 15 decembrie, 2010, 23:12.

lucrurilor la care avem dreptul și evitarea disconfortului și al sentimentului de vinovăție resimțit, de cele mai multe ori, când spunem „nu”. Un alt beneficiu al comportamentului asertiv este creșterea auto-respectului și a încrederii în sine.

Este bine de reținut că atitudinea asertivă trebuie adoptată doar atunci când suntem într-o stare de echilibru emoțional, nici foarte supărați sau nervoși, nici exagerat de entuziaști sau bucuroși. Starea de nervozitate sau exuberanță împiedică, în general, buna comunicare, așa că, e bine să așteptăm instalarea unui calm emoțional pentru a purta o discuție importantă.

3.2. Caracteristicile comportamentului asertiv

Comportamentul asertiv implică o serie de caracteristici cheie care constituie puncte de referință ale atitudinii asertive: autoacceptarea, autovalorizarea, comunicarea, respectul.

Autoacceptare presupune să nu te rușinezi de tine și de dorințele tale, să nu te simți stigmatizat de diferențele dintre tine și Ceilalți.

Autovalorizare înseamnă să ai așteptări realiste de la tine, să nu consideri că trebuie să faci lucrurile perfect pentru a avea un loc în lume.

Comunicarea se referă la capacitatea de a împărtăși propriile experiențe cu Ceilalți mai degrabă decât a păstra totul în tine.

Respectul acordat drepturilor și nevoilor Celorlalți în egală măsură cu respectarea nevoilor și drepturilor personale creează un sentiment confortabil în legătură cu propria persoană.

Un aspect important al comportamentului asertiv este cel legat de **drepturile fundamentale** pe care trebuie să știm că le avem:

- Avem dreptul să spunem „Nu”.
- Avem dreptul să ne răzgândim.
- Avem dreptul să greșim (nu mereu !).
- Avem dreptul să spunem „Nu știu” sau „Nu mă interesează”.
- Avem dreptul să alegem în funcție de prioritățile personale.
- Avem dreptul la propria opinie.
- Avem dreptul să ne alegem prietenii sau să-i schimbăm.
- Avem dreptul să nu ne justificăm privind viața personală.

Concluzii

Să fii asertiv înseamnă să spui celor din jur ce vrei, ce simți, ce nevoi și preferințe ai, într-un fel care te ajută să le și obții. Spui clar și cu multă încredere în tine ce vrei, fără să ameninți, fără să îl faci pe Celălalt să se simtă inferior sau disprețuit.

Să fii asertiv înseamnă să inițiezi o conversație, să faci complimente sincere, fără să urmărești ceva, să critici justificat, într-un mod care ajută la îndreptarea lucrurilor și, de asemenea, să primești critica și părerile Celorlalți. Asertivitatea este felul potrivit de a te comporta în funcție de situație. Compromisul și negocierea sunt trăsături comportamentale foarte importante ale unei persoane asertive.

Să fii asertiv înseamnă să fii proactiv, adică **să faci** lucrurile să se întâmple, în loc să le lași să se întâmple de la sine.

Cu cât acționezi mai mult pentru binele tău, cu atât te simți mai capabil, și acest lucru determină creșterea respectului și a stimei de sine. Cu cât te simți mai bine în „pielea” ta, cu atât devine mai ușor să acționezi asertiv și proactiv și ești foarte puțin predispus la frustrări, îndoieli, depresii. Oamenilor le place să se aple în preajma persoanelor asertive pentru că știu că vor fi tratați corect și cu respect.

Cel mai important lucru (și, poate, cel mai greu de realizat) este acceptarea că și Ceilalți au aceleași drepturi și nevoi. Cerând de la Ceilalți exact ceea ce cerem de la noi înșine, adică să fie maximul din ceea ce pot fi, vom face lumea din jur mai bună.

Bibliografie selectivă

DANCU, Dorin, **Despre asertivitate**, [www.myjob.ro/.../dorin dancu – senior consultant tmi.html](http://www.myjob.ro/.../dorin_dancu_senior_consultant_tmi.html), accesat pe 15 decembrie, 2010, 23:12.

MIZGAI, Ancuța, **Empatia în comunicare – tipuri de personalitate**, www.despresuflet.ro/.../empatia-in-comunicare-1834.html, accesat pe 10 decembrie, 2010, 19:21.

PREDESCU, Elena, (2004), **Communication interpersonnelle dans les relations professionnelles**, Ed. Muntenia, Constanța.