

**POZIȚIONĂRI ACTUALE PRIVIND COMUNICAREA TOLERANTĂ  
ÎN CONDIȚII DE STRES OCUPAȚIONAL  
CURRENT POSITIONS OF TOLERANT COMMUNICATION ON OCCUPATIONAL  
STRESS CONDITIONS**

**Tatiana Șova, PhD, University Lecturer  
Alec Russo Balti State University, Republic of Moldova  
Liliana Țurcan, PhD, University Lecturer, State Pedagogical  
University Ion Creanga, Chisinau, Republic of Moldova**

**Rezumat.** Problematika comunicării tolerante în condiții de stres este una de importanță majoră în epoca schimbărilor rapide, dezbătută frecvent la manifestările științifice naționale și internaționale. Ea se reflectă în tendința de a diminua exprimarea tensiunilor emoționale pentru a preveni distresul și a valorifica eustresul.

**Cuvinte-cheie:** toleranță, stres ocupațional, comunicare toleranță, toleranță la stres.

**Abstract.** The issue under stress tolerant communication is one of major importance in the era of rapid change frequently debated at national and international scientific events. It reflects the tendency to diminish the expression of other stress to prevent distress and eustress capitalize.

**Keywords:** tolerance, occupational stress, tolerant communication, stress tolerance.

În viața cotidiană comunicarea poate fi identificată în diverse domenii. Definițiile referitoare la actul comunicării sunt multiple și variate. Conform DEX-ului „comunicarea” presupune acțiunea de a comunica și actul ei; înștiințare, știre, veste, raport. Esența comunicării constă în transmiterea informației de la receptor la emițător și invers, deoarece nu se poate vorbi despre o comunicare eficientă, toleranță, în adevăratul sens al cuvântului, fără a realiza un feedback – răspuns la informație. Importantă este reacția pe care o au cei antrenați în comunicare. R. Ross susține: că „*actul de comunicare reprezintă nu doar un proces, dar este unul mutual, fiecare parte o influențează pe cealaltă în fiecare clipă*”. Același autor consideră că procesul comunicării este întotdeauna schimbător, dinamic și reciproc. Continuatori ai acestei idei, T. Gamble și M. Gamble, definesc comunicarea ca fiind „*un transfer deliberat sau accidental al înțeleșului*” [Apud: 6, p. 37].

În concepția savantului L. Șoitu, comunicarea umană, în general, înseamnă știința de a folosi mijloacele de exprimare (cuvinte, gesturi, tehnici) și abilitatea de a primi, descifra și valorifica răspunsul (feed-back-ul), iar emițerea mesajului necesită voința și capacitatea de a orienta mesajul spre celălalt cu înțelegerea nevoii acestuia; cercetarea înțeleșului și nevoia de a se face înțeleș [5, p. 50]. Criteriile, valorile și credințele sunt trei elemente diferite pentru fiecare dintre parteneri pe interferența cărora este întemeiată comunicarea. Prin urmare, comunicarea poate să se realizeze, dacă indi-

vidul deține o bună competență de comunicare (comprehensiune, producere a mesajului în forma scrisă sau orală etc.). În acest context, L. Șoitu precizează că pentru a genera comunicarea urmează a realiza atât formarea atitudinilor, cât și formarea capacităților de comunicare prin întreg arsenalul comunicativ [Ibidem, p. 163].

Dumitru Gheorghe definește comunicarea ca modalitate de interacțiune psihosocială pentru a influența comportamentul celuilalt. Caracteristicile solicitate sursei emițătoare sunt: *credibilitatea, atractivitatea, autenticitatea, demnitatea, implicarea, motivația, inteligibilitatea, originalitatea, prezența fizică, automonitorizarea, reactivitatea* [4, p. 55].

Literatura de specialitate delimitează câteva **principii ale comunicării**, respectarea cărora se solicită și în cazul comunicării tolerante:

- *Principiul alterității* – diferențele dintre emițător și receptor (sex, vârstă, statut social, interese) conduc la utilizarea vocabularului, valorile, percepțiile diferite.
- *Principiul pertinentei* – orice mesaj trebuie adecvat și adaptat situației și obiectivelor comunicării.
- *Principiul influenței* – mesajul trebuie transmis în așa fel, ca interpretarea lui să fie adecvată, reală.
- *Principiul reglementării* – orice persoană implicată în discuție este responsabilă de propriul comportament și poate influența procesul comunicării.
- *Principiul economiei* – orice comunicare trebuie realizată ținând cont de anumite resurse (temporale, spațiale, umane, economice, materiale), fără a le utiliza în exces [1, p. 55].

În concluzie, constatăm: dacă dorim ca o comunicare să fie eficientă, cu reacții adecvate contextului, tolerantă în situațiile de stres, persoanele implicate în proces vor ține cont atât de efectele posibile ale informației, cât și de calitatea transmiterii ei.

Comunicarea este un proces cu care ne confruntăm zilnic, iar stresul, fiind în unele cazuri o consecință. Or, stresul în urma comunicării apare atunci când părțile implicate sunt diferite sau incompatibile, acestea creând diverse tipuri de conflict: interpersonale, intrapersonale, intragrupale, intergrupale, comunitare, internaționale etc. Evoluția conflictului pornește de la disconfort, urmat de incident, neînțelegere, tensiune, până la crize, când comportamentul persoanei devine necontrolabil. O competență emoțională de valoare distinctă pentru comunicarea eficientă este **toleranța comunicativă** [2, p. 34], reprezentând una dintre cele mai actuale probleme a psihologiei moderne, examinată nu doar în cadrul relațiilor interpersonale, ci și în context social larg.

*Una dintre perspectivele dezvoltării toleranței comunicative la stres este conștientizarea dimensiunilor toleranței și intoleranței sinelui* prin dezvoltarea competențelor de interacțiune pozitivă în comunicarea interpersonală. Determinând, în mod principal, calitatea acestora, *comunicarea* exercită o influență puternică atât asupra stării de spirit a individului și asupra performanțelor acestuia, cât și asupra rezultatelor activității colective [3, p. 160].

În această ordine de idei, *toleranța la stres presupune orientarea pozitivă a comportamentului afectiv*, care constituie un indicator serios al nivelului de cultură emoțională atât pe dimensiunea intrapersonală, cât și pe dimensiunea interpersonală [6, p. 40].

În opinia exprimată de B. Бойко (1996), toleranța comunicativă se manifestă sub forma caracteristicilor comportamentale comunicative. Spre exemplu, **nivelul general scăzut al toleranței comunicative se manifestă prin:**

- (a) refuzul de a înțelege individualitatea celuilalt;
- (b) supraestimarea de sine prin „percepția că este etalonul corectitudinii”;
- (c) manifestarea conduitei categorice;
- (d) conservatorismul în evaluarea altora;
- (e) incapacitatea de a inhiba stările emoționale distructive;
- (f) tendința de a reeduca interlocutorul;
- (g) refuzul de a ierta greșelile celuilalt;
- (h) manifestarea nerăbdării la disconfortul fizic sau psihic;
- (i) adaptarea dificilă la comportamentul celor din jur [7, p. 372-373].

Autorul distinge, de asemenea, *substructurile ce condiționează exprimarea toleranței comunicative ca modalitate de reducere a stresului la locul de muncă*, și anume:

- *Substructura intelectuală* reflectă stilul activității de gândire a altuia, a principiilor înțelegerii realității, conștientizarea problemelor, ideilor, luarea deciziilor, individualismul intelectual al partenerului.
- *Substructura valorico-orientativă* prezintă înțelegerea individualismului, idealurilor, concepțiilor fundamentale despre lume ale fiecărei persoane, a scopurilor sale vitale apropiate și îndepărtate, a intereselor, a evaluărilor celor întâmplate, a reprezentărilor privind sensul vieții și fericirea.
- *Substructura etică* vizează răbdarea și acceptarea normelor morale, orientarea spre bine, justițe, sentimentul datoriei.
- *Substructura estetică* relevă toleranța în sfera preferințelor, gusturilor, sentimentelor și particularităților de percepție.
- *Substructura afectivă* se manifestă prin toleranță față de spectrul emoțional predominant, în care, de cele mai dese ori, persoana întâlnește bucurie sau tristețe, optimism sau pesimism, agitație sau calm, urcuș sau coborâș, lipsa grijiilor și neliniștii, dragostea față de lume sau agresivitatea.
- *Substructura sensibilității* include perceperea particularităților organizării senzoriale individuale, perceperea sensibilă a lumii la nivel vizual, auditiv, olfactiv, gustativ, tactil și locomotor.
- *Substructura energetic-dinamică* reflectă perceperea varietății proprietăților energetice – calități și putere ale câmpului său energetic.
- *Substructura algoritmică* marchează toleranța pentru diferite stiluri de activitate, pentru diferite ritualuri, inclusiv familiale, religioase.
- *Substructura caracterologică* se referă la perceperea specificului calităților stabile, tipice ale personalității, care sunt innăscute sau formate în rezultatul educației.
- *Substructura funcțională* marchează toleranța la diferite sisteme de asigurare a vieții și menținere a confortului personalității, necesitățile, preferințele și aspirațiile [Ibidem, p. 61].

Toleranța comunicativă în condițiile de stres corelează cu **aserțiunea** exprimată printr-un comportament de autoafirmare prin activitate constructivă și succes într-un anumit domeniu de activitate grație realizării potențialului individual. Fenomenul aserțiunii a fost studiat de autori consacrați (Albert R. și Emmons M. (1998); Smith M., 1996; Ellis A., Lange F. (1997) etc. **Comportamentul asertiv** creează premise pentru promovarea propriilor interese și exprimarea liberă a trăirilor afective. Aserțiunea este rezultatul educației pe diverse dimensiuni și interacțiunii mai multor factori: autoevaluarea pozitivă și nivelul înalt al aspirațiilor care stau la baza comportamentului de autoafirmare și reprezintă **competențe importante rezultate din dezvoltarea culturii emoționale**.

**O persoană stresată va întâmpina bariere în comunicare**, clasificate de D. Torringron și L. Hall în:

1. *bariere în transmiterea mesajului* (informații inadecvate, mesaje necondiționate, prejudecăți);
2. *bariere la nivelul receptării* (anxietăți, credințe, valori, stimulii sunt diferiți);
3. *bariere de înțelegere* (jargoane, abilități diverse, concentrare, receptivitate);
4. *bariere de acceptare* (la nivelul emițătorului, receptorului, mediului);
5. *bariere de acțiune* (memoria, atenția, flexibilitatea);
6. *bariere emoționale* (emoții, sentimente, distres, eustres) [Apud: 6, p. 43].

Stresul și barierele în comunicare pot fi condiționate de manifestarea unor **comportamente comunicative neadecvate**, precum: folosirea limbajului specific domeniului, ambiguitatea, întreruperea, stereotipurile, sfaturile necerute, neatenția, ignoranța, rigiditatea poziției, monologul egocentric, cerințe imperative, refuzul, lipsa de respect, interogarea etc.

În scopul evitării unor astfel de comportamente și a dezvoltării unei comunicări tolerante la stres, recomandăm aplicarea următoarelor **mecanisme**:

- **protecția** – este un mecanism de apărare a Eului;
- **raționalizarea** – explicarea într-o manieră logică, coerentă și rațională a anumitor atitudini, comportamente, idei proprii;
- **transferul generalizat** – manifestarea unor atitudini, sentimente, dorințe, comportamente din experiența anterioară;
- **profeția** – dăm comunicării un caracter autojustificator, care se autoîndeplinește [Ibidem, p. 44].

Comunicarea eficientă, tolerantă ne ajută să înțelegem mai bine un mesaj, să soluționăm cu succes o situație tensionată. Deși pare a fi simplu să comunicăm cu cineva, majoritatea problemelor în

orice domeniu apar anume ca rezultat al deficiențelor de comunicare, dar și a interpretării greșite a mesajelor transmise/recepționate. Conduita tolerantă în comunicare este condiționată de prezența în conștiința umană a unor **predispoziții native pentru o comunicare tolerantă**, care trebuie să devină un principiu și regulă în comunicare. Gradul de formare a toleranței comunicative este determinat de particularitățile de dezvoltare a structurilor de personalitate, cum ar fi: inteligența, emoțiile, voința, motivația, competența de comunicare, de particularitățile relațiilor interpersonale și de specificul de gen.

**Bibliografie:**

1. AMADO G., GUITTET A., 2007, *Psihologia comunicării în grupuri*, Polirom, Iași.
2. COJOCARU-BOROZAN M., 2010, *Teoria culturii emoționale*, Tipografia UPSC, Chișinău.
3. CRAMARENCO C., 2010, *Toleranță – Comunicare – Relaționare*, Sibiu.
4. DUMITRU GH., 1998, *Comunicare și învățare*, EDP, București.
5. ȘOITU L., 2001, *Pedagogia comunicării*, EDP, București.
6. ȘOVA T., BALȚAT L., 2014, *Toleranța la stres*. Tipografia UPS „Ion Creangă”, Chișinău.
7. БОЙКО В. В., 1996, *Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и других*, Москва.