

## **COMPETENȚELE COMUNICATIVE ALE PSIHOLOGULUI**

**Stanislav MASLOV**, *student, Facultatea de Științe ale Educației,  
Psihologie și Arte, Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți*  
Conducător științific: **Luminița SECRIERU**, *dr., conf. univ.*

**Abstract:** *This article is about psychologist's communication competence: establishing a relationship with someone, communication skills, speech adaptability, the attractiveness of speech, the expressiveness of speech etc.*

**Keywords:** *psychology, communication, communication skills.*

Psihologia este, etimologic, „știința sufletului”, iar psihologul e persoana care studiază acest „suflet” (psihicul). Psihologul practicant e cel care ajută oamenii să-și soluționeze problemele din viață prin dezvoltarea unor abilități, comportamente. Ca psihologul, într-adevăr, să ajute oamenii, acesta trebuie să prezinte unele abilități, competențe specifice.

Competența reprezintă capacitatea cuiva de a se pronunța, de a exercita anumite atribuții, în baza unei cunoașteri adânci a domeniului. Printre cele mai importante competențe ale psihologului sunt competențele comunicative, căci activitatea psihologului presupune, în mare măsură, comunicare.

Comunicarea reprezintă transmiterea și receptarea informațiilor. Competențele comunicative implică abilități de comunicare bine dezvoltate. În articolul său, Beregova, menționează că „cultura comunicării psihologului se manifestă prin abilitatea de a stabili relații centrate pe persoana interlocutorului, ceea ce implică: orientarea spre recunoașterea calităților pozitive, punctelor forte ale interlocutorului; abilități de empatie, înțelegere și de a ține cont de starea emoțională ale celuilalt; aptitudinea de a acorda un feedback pozitiv; abilitatea de a-i motiva pe ceilalți spre activism și realizări în cadrul activităților” [1, p. 30].

Recunoașterea calităților pozitive ale interlocutorului este binevenită pentru ridicarea stimei de sine și valorificarea importanței persoanei cu care comunică psihologul, ceea ce facilitează stabilirea și menținerea relațiilor favorabile psiholog-client și eliminarea barierelor de comunicare. Empatia, înțelegerea stării emoționale de moment a interlocutorului scade probabilitatea declanșării unor mecanisme de apărare și manifestărilor agresive, ceea ce facilitează lucrul psihologului. Acordarea feedback-ului pozitiv permite redirectionarea gândirii interlocutorului spre aspectele pozitive ale vieții și persoanei proprii. Motivarea spre activism asigură psihologul în faptul că clientul va realiza activități în vederea dezvoltării propriilor abilități, adică va lucra asupra dezvoltării propriei persoane (ceea ce și reprezintă lucrul psihologului, în viziunea mea), iar succesele în cadrul acestor activități vor întări noi comportamente, gânduri, ceea ce va duce spre îmbunătățirea calității vieții persoanei.

În același articol, sunt menționate și „abilități concrete de comunicare: salutară, ascultarea activă, adresarea întrebărilor, evaluarea, susținerea emoțională etc.” [1, p. 30] Aceste abilități sunt orientate spre facilitarea procesului comunicativ, eliminarea barierelor comunicative, ca să fie realizate scopurile întâlnirii și comunicării cu psihologul.

În continuare au fost evidențiate și unele aspecte ale persoanei psihologului: „autorespectul, cunoașterea propriilor puncte forte și abilitatea de a le utiliza în activitatea profesională, cultura comunicării” [1, p. 30]. Autorespectul, cunoașterea propriilor puncte forte și abilitatea de a le utiliza vor facilita încrederea în sine a psihologului, ceea ce duce la eficientizarea lucrului; iar cultura comunicării ajută psihologul să fie înțeles de interlocutorul său (implică posedarea unui vocabular bogat și cunoștințele necesare pentru utilizarea corectă a acestuia).

Printre alte caracteristici importante ale culturii comunicative profesionale a psihologului, Beregova mai menționează toleranța (legată de conștientizarea imperfecțiunii ființei umane) și utilizarea terminologiei specifice adecvate (ceea ce implică cunoașterea terminologiei de specialitate). Toate aceste aspecte ale competenței comunicative facilitează colaborarea psihologilor și clienților printr-o comunicare eficientă.

Ovsyannikova pune în evidență și abilitatea de a crea o atmosferă favorabilă procesului de comunicare. Aceasta implică atât alegerea unui mediu fizic favorabil procesului de comunicare, cât și dezvoltarea abilității de a iniția comunicarea. O altă caracteristică importantă, conform lui Ovsyannikova, este adaptabilitatea vorbirii, care implică: autenticitatea limbii, variabilitatea conținutului, autoreglarea (reflecția). Autenticitatea limbii se referă la cunoașterea limbii (vocabularul psihologului, utilizarea corectă și adecvată a acestuia); variabilitatea conținutului implică utilizarea unui vocabular accesibil interlocutorului, pentru a fi înțeles; Autoreglarea (reflecția) se referă la gândirea minuțioasă asupra conținutului și formulării mesajului emis de către psiholog.

Este importantă și atractivitatea vorbirii, care este divizată în atractivitate exterioară și interioară a comunicării. „Prin atractivitatea exterioară a vorbirii înțelegem designul sonor al acesteia” [2, p. 128], adică componenta paraverbală. Sunetele prea înalte sau prea joase, ridicarea tonului vocii etc., ar putea duce la o percepție distorsionată a mesajului transmis. „Atractivitatea interioară se referă la aceea, ce anume vorbim” [2, p. 128], la conținut. Mesajul ar trebuie formulat cu acuratețe, pentru a nu „insulta” interlocutorul.

De asemenea, mai e menționată și expresivitatea vorbirii ca o componentă importantă a comunicării. Aici sunt incluse: epitele, comparațiile, metaforele, întrebările retorice, gradarea, repetiția. Acestea sunt utilizate pentru evidențierea unor aspecte mai importante ale mesajului transmis, facilitează o mai bună înțelegere și memorare a mesajului.

O componentă importantă în crearea/schimbarea/menținerea stării emoționale în cadrul comunicării e reprezentată de aspectul nonverbal. Mimica, gesturile, postura ar trebui să fie bine controlate, adecvate situației și mesajului, atât în cazul emiterii unui mesaj, cât și în cazul recepționării.

Încă o componentă a competențelor comunicative, menționată de Ovsyannikova, este: „cunoașterea stilurilor limbii literare, a normelor limbii” [3, p. 159]. În general, e utilizat stilul formal de comunicare, specific profesiei, pentru a facilita înțelegerea mesajului.

Comunicarea este o parte esențială a vieții fiecărui om, dar statutul de „psiholog” presupune o atenție deosebită la acest subiect, căci, conform lui Emilianov, psihologul este „un exemplu demn de urmat al comportamentului comunicativ” [1, p. 31]. Astfel, psihologul trebuie să corespundă cerințelor privind competențele comunicative:

- orientarea spre recunoașterea calităților pozitive ale altor persoane;

- empatie;
- aptitudinea de a acorda un feedback pozitiv;
- abilitatea de a-i motiva pe alții;
- ascultarea activă;
- adresarea întrebărilor;
- susținerea emoțională;
- toleranța;
- cunoașterea și utilizarea adecvată a terminologiei;
- abilități de a iniția comunicarea;
- adaptabilitatea vorbirii;
- atractivitatea vorbirii;
- expresivitatea vorbirii;
- nonverbalul;
- cunoașterea limbii (lexicului literar).

Pe lângă aspectele deja menționate, competențele comunicative ale psihologului implică cunoașterea și utilizarea unor tehnici de comunicare. Una dintre aceste tehnici este comunicarea nonviolentă. Tehnica se bazează pe empatie, înțelegerea și acceptarea reciprocă a participanților comunicării. Comunicarea nonviolentă implică 4 componente:

- fapte;
- sentimente;
- trebuințe;
- rugăminți [4, p. 2].

Componenta „fapte” implică separarea observărilor de evaluări. Utilizarea concomitentă ale observărilor și evaluărilor induce oamenilor ideea că aceștia sunt criticați, căci oamenii se axează pe evaluarea auzită. Observarea fără evaluare constituie reformularea mesajului, scăpând de generalizare, adică venind cu mai multe detalii privind contextul legat de mesaj. De exemplu, enunțul „Cristian joacă rău fotbal” conține evaluarea persoanei, dar enunțul „Cristian nu marchează goluri 10 meciuri la rând” conține observarea situației.

Componenta „sentimente” implică exprimarea, verbalizarea emoțiilor, trăirilor momentane. Utilizarea sintagmelor polare „bine-rău” împiedică interlocutorii să înțeleagă emoțiile, stările reale, deoarece acest „bine” ar putea însemna bucurie, satisfacție, ușurare etc., asemănător și cuvântul „rău” – include mai multe sensuri cu o conotație negativă. Un vocabular mai bogat în termeni ce exprimă emoții/senzații/stări poate ajuta psihologul să înțeleagă mai bine atât trăirile proprii, cât și a clienților.

Componenta „trebuințe” presupune conștientizarea cauzelor trăirilor personale și a interlocutorilor. Necesitățile ghidează oamenii atât în acțiuni și vorbe, cât și în emoții și gânduri. Uneori, cauzele reale ale mesajelor negative emise de interlocutor sunt unele necesități nevalorificate, ceea ce influențează direct starea emoțională și, respectiv, formulările utilizate în comunicare.

Componenta „rugăminți” se referă la cererile față de interlocutor. Esențială e formularea corectă a cererii: în primul rând, trebuie exclusă negația (*noi exprimăm ceea ce cerem, și nu ceea ce nu cerem*) [4, p. 24], deoarece cerințele negative pot provoca rezistență sau dezorienta interlocutorul. În al doilea rând, cerința reprezintă o rugămințe, nu o poruncă. Interlocutorul are dreptul de a refuza și nu poate fi pedepsit, acuzat sau judecat pentru asta.

Comunicarea nonviolentă ajută în stabilirea relațiilor bazate pe sinceritate și empatie, care ar putea să satisfacă necesităților tuturor [4, p. 27]. Orientarea tehnicii spre empatie și deschidere ar putea ajuta psihologul să stabilească relația necesară de muncă cu clientul și să lucreze eficient.

Încă o tehnică utilă psihologului este ascultarea activă. Prin aceasta, psihologul dă clientului de știre că cel din urmă e auzit și ascultat, că mesajul comunicat e valoros, important. Tehnica este utilizată cu 3 scopuri:

- informare;
- suport;
- reducerea agresivității.

Ascultarea în scopul informării este folosită pentru a afla cât mai multe detalii și a ajunge la adevăr. Se recomandă rezumarea mesajului clientului, pentru a evidenția și clarifica aspectele mai importante din speechul său.

Ascultarea în scopul oferirii unui suport emoțional implică unele reguli, ca:

- să nu deschideți subiecte noi;
- readuceți conversația la subiect, dacă clientul se abate;
- permiteți pauzele;
- reflectații sentimentele și intensitatea acestora;
- evitați să induceți propriile atitudini.

Ascultarea în scopul reducerii agresivității, de asemenea, se bazează pe niște reguli:

- nu intrați în ofensivă, defensivă, nu învinuiți pe nimeni;
- explorați împreună cu interlocutor până înțelegeți esența conflictului, percepția interlocutorului legată de acest conflict;
- reformulați punctele de vedere;
- explicați poziția proprie (permițând același lucru și interlocutorului);
- întrebați ce ar mai trebui de realizat pentru a remedia lucrurile.

Oamenii au nevoie și de consolare, și de descărcare, după caz. Tehnica ascultării active poate ajuta în ambele cazuri, și nu doar. Este o tehnică esențială pentru psiholog, căci este strict necesar în lucrul cu clientul să comunicăm eficient și să înțelegem cu ce s-a adresat acesta, pentru a-l putea ajuta.

Comunicarea suportivă, conform lui Cîndea, „accentuează aspectele de corelare dintre comunicatori și se concentrează asupra asigurării suportului pentru relația interpersonală de comunicare” [4, p. 35]. Această comunicare e utilizată de psiholog pentru a stabili și dezvolta relații pozitive cu clienții, ceea

ce optimizează, facilitează comunicarea și sporește calitatea lucrului. Psihologul, pentru a putea duce o comunicare suportivă, respectă unele reguli:

- „Atacați” problema, nu persoana.
- Descrieți, nu evaluați.
- Comunicați concret și specific, nu general.
- Validați interlocutorul.
- Asigurați congruența comunicării.
- Asigurați continuitatea comunicării.
- Asumați-vă responsabilitatea pentru ceea ce comunicați.
- Ascultați suportiv [4, p. 35].

Tehnicile enumerate includ empatia drept componentă importantă a comunicării eficiente. Comunicarea și susținerea empatică eficientizează procesul de stabilire a relației eficiente psiholog-client, oferind atmosfera de liberă exprimare, deschidere. Această formă de comunicare include abilitatea de a înțelege și de a vorbi din cadrul de referință al clientului și parafrizarea.

Cadrul de referință a clientului și este „obiectul” empatiei psihologului. Prin acesta înțelegem trăirile, sentimentele, emoțiile clientului, iar parafrizarea ajută în clarificare (dacă am înțeles corect ce trăiește, simte clientul).

În continuare, prezint unele sugestii (pentru psihologi) în vederea eficientizării procesului de comunicare:

- *Comunicarea eficientă presupune procesul de transmitere a unui mesaj astfel încât sensul mesajului recepționat să fie cât mai apropiat posibil de sensul mesajului emis.*
- *Prezentăm câteva norme pentru o comunicare eficientă psihologilor:*
- *Stabiliți un climat confortabil.*
- *Folosiți corespunzător contactul vizual.*
- *Parafrazați.*
- *Puneți întrebări clarificatoare.*
- *Oferiți reflecții ale sentimentelor de bază.*
- *Ascultați activ. Susțineți și încurajați nonverbal (prin postură, privire, mimică, mișcări ale capului, sunete aprobative) ceea ce spun subalternii.*
- *Ascultați activ. Concentrați-vă asupra a ce vă spune interlocutorul și reformulați, folosind propriile cuvinte, pentru a vedea dacă ați interpretat mesajul în mod corect. Verificați dacă ați înțeles înainte de a face presupuneri sau a lua decizii.*
- *Acționați responsabil. Decideți dacă trebuie să acționați (sau să reacționați) și selectați cu grijă cel mai important mod de a o face.*
- *Reduceți viteza cu care vorbiți. Când vorbiți cu oameni care au probleme de auz, de vorbire sau de învățare ori cu cei a căror limbă maternă nu este româna, încetiniți ritmul vorbirii. Acest lucru le va da posibilitatea să vă înțeleagă cu mai multă ușurință.*
- *Vorbiți clar și suficient de tare ca să vă faceți auziți, dar nu vorbiți «de sus».*

- *Comunicarea cu persoanele care nu vă înțeleg poate fi îmbunătățită, dacă pronunțați cuvintele clar. Nu țipați și nici nu exagerați pronunțarea cuvintelor. Dacă persoana nu este surdă, s-ar putea să se simtă jignită.*
- *Priviți interlocutorul în față. Când comunicați uitați-vă la cel cu care vorbiți, astfel încât acesta să vă poată «citi» cuvintele și să vă vadă expresia feței.*
- *Fiți concis. Eliminați cuvintele și expresiile ce nu sunt absolut necesare. Puneți întrebări simple, deschise.*
- *Aveți răbdare. Rezervați-vă tot timpul necesar când comunicați. Nu îl grăbiți pe interlocutor, nu îl întrerupeți și nu terminați dumneavoastră cuvintele sau frazele în locul lui. Încurajați-l să continue sau să elaboreze pe baza celor discutate anterior.*
- *Repetati și refrazați. Dacă este necesar, repetați mesajul, asigurându-vă că ați vorbit clar și rar. Folosiți alte cuvinte dacă vedeți că nu ați fost înțeles. Este util să dați exemple, să ilustrați și sau chiar să faceți o mică demonstrație.*
- *Urmăriți reacțiile nonverbale. Urmăriți expresia feței și limbajul trupului pentru a vedea reacțiile celeilalte persoane. Încercați să decodificați aceste mesaje, dar nu faceți presupuneri ce nu au legătură cu realitatea.*
- *Nu vă acoperiți fața cu mâinile sau cu alte obiecte. Faptul că cel cu care vorbiți nu vă poate vedea fața poate transmite tot felul de mesaje, cum ar fi că vă este jenă de ceva, că nu sintetic sigur de ce spuneți sau pur și simplu că sunteți prost crescut.*
- *Folosiți un limbaj standard. Evitați să folosiți abrevieri, termeni tehnici, argou etc., care pe mulți îi pot enerva sau pot crea confuzii, deoarece nu îi înțeleg. De multe ori, de frică să nu fie considerați proști sau incompetenți, oamenii nu cer explicații asupra unor cuvinte pe care nu le înțeleg. Puteți fi siguri că de acum încolo comunicarea dumneavoastră va fi compromisă, pentru că cel ce vă ascultă nu are nici cea mai mică idee la ce vă referiți.*
- *Folosiți pauzele. Dați posibilitate a interlocutorului să proceseze și să decodifice ce a auzit și să își pregătească răspunsul/reacția. Dați-i posibilitatea să vă pună întrebări.*
- *Folosiți un limbaj adresat tuturor. Asigurați-vă că limbajul pe care îl folosiți include toate categoriile de persoane cărora vă adresați.*
- *Nu folosiți limbajul peiorativ. Evitați să utilizați cuvinte cu conotație negativă atunci când vă referiți la indivizi sau la grupuri.*
- *Comunicați și în scris. Pe lângă mesajele verbale, puneți la dispoziție și copii scrise. Acest lucru îi ajută pe cei ce au dificultăți în a interpreta mesajele verbale și le oferă un punct de referință pentru viitor și pentru a-și traduce mai clar ce s-a discutat [4, pp. 33-35].*

Concluzionând, am observat că competențele comunicative ale psihologului implică mai multe aspecte:

- empatia (baza pentru comunicarea psihologului);
- cunoașterea (semnelor verbale, nonverbale și paraverbale);
- aplicarea tehnicilor de optimizare a comunicării.

### **Bibliografie:**

1. БЕРЕГОВА, И. Коммуникативная культура психолога как условие эффективности профессиональной деятельности. In: *Наука и школа*. 2007, nr. 6, pp. 30-31
2. ОВСЯННИКОВА, О. Культура речи будущего педагога-психолога специализированного вуза. In: *Социально-гуманитарные знания: научно-образовательное издание*. 2015, nr. 1, pp. 125-133
3. ОВСЯННИКОВА, О. Сущностные характеристики профессиональной компетентности педагога-психолога. In: *Социально-гуманитарные знания: научно-образовательное издание*. 2014, nr. 1, pp. 154-162
4. NACAI, L. *Psihologia comunicării*. Curs universitar. Univ. de Stat „Alecu Russo” din Bălți, Fac. de Științe ale Educației, Psihologie și Arte, Catedra de Psihologie. – Bălți: [S. n.], 2016. – 204 p.