

**CZU 37.018.1:316.285**

**CONSILIEREA DE FAMILIE: CONSTRUIREA RELAȚIILOR DURABILE PRIN  
ASCULTARE REFLEXIVĂ ȘI COMUNICARE NONVIOLENTĂ**

**Maria CORCEVOI**, dr., lector univ.  
Facultatea de Științe ale Educației, Psihologie și Arte,  
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți

**Abstract:** *In family counseling, one of the significant challenges that lead clients to seek therapeutic help is relationship conflict. Problems in the couple, in the professional sphere, difficulties in raising children, family disagreements, love conflicts and disputes with friends and neighbors are just a few examples of situations in which conflict occurs. Most people were not taught how to manage relationships in school, which makes healthy communication skills crucial to personal development. Learning the rules of healthy communication can significantly improve their lives.*

**Keywords:** *relationship conflict, family disagreements, love conflicts, communication skills, personal development, healthy communication.*

Clienții care se confruntă cu depresie, furie sau anxietate, descoperă că aceste simptome nu pot fi izolate de relațiile lor. Conflictul cu ceilalți, fie cu colegii, prietenii, membri ai familiei sau parteneri romantici, reprezintă adesea consecințe ale problemelor individuale manifestate în sfera socială. Comunicarea agresivă, în cazul celor furioși, poate fi o expresie a unei suferințe adânc înrădăcinate, mascate sub aparența unui comportament insuportabil și arogant. La fel, cei deprimați pot adopta o comunicare neasertivă și evitantă, generând conflicte din cauza apatiei și distanțării față de ceilalți.

În terapia familială, nu este neobișnuit ca, pe lângă soluționarea problemelor relaționale, clienții să realizeze că au nevoie să lucreze și la propria lor dezvoltare personală. Problemele de relație adesea reflectă probleme individuale care se manifestă în cadrul unei relații. În esență, nicio problemă adusă de clienți nu poate fi analizată izolat de impactul asupra relațiilor lor.

Indiferent de motivul pentru care clienții caută consiliere, concentrarea pe abilitățile de comunicare și rezolvare a conflictului este esențială. Suntem ființe sociale și trăim într-o rețea interconectată. Uneori, problemele de comunicare nu provin doar din conflicte evidente cu ceilalți, ci și din lupta internă a clientului. Frica de a spune ceva greșit, teama de dezaprobare și ridiculizare pot genera probleme de comunicare precum timiditatea și fobia socială. O parte importantă a consilierii constă în a furniza clienților instrumente pentru a-și construi încrederea în a comunica fără teama de respingere sau judecată.

Psihoeducația despre comunicarea eficientă se bazează pe învățarea celor trei tipuri de bază ale comunicării: asertivă, neasertivă și agresivă. Dezvoltarea acestor abilități aduce beneficii dovedite pentru sănătatea mentală, având în vedere importanța menținerii conexiunilor interpersonale puternice [1]. Nu este neobișnuit ca oamenii să creadă că au un comportament asertiv, în timp ce, de fapt, acționează într-un mod agresiv. Clienții, uneori, încep printr-un comportament asertiv, dar, în cazul în care lucrurile nu evoluează așa cum își doresc, pot să degereze într-un comportament agresiv, simțindu-se îndreptățiti să recurgă la agresiune. Clienții pot să se considere îndreptățiti să fie agresivi pentru că se simt neînțeleși și doresc să-l schimbe pe celălalt. Adesea, ei cred cu fermitate că acționează în interesul celuilalt și se simt justificați în comunicarea lor agresivă, considerând că au dreptate, iar celălalt greșește. Atunci când obiectivul cuiva este să-l schimbe pe celălalt, e vorba de un stil de comunicare agresiv. Pentru a-i învăța pe clienți cum să evite capcanele comune ale comunicării, este crucial să identificăm cele trei tipuri de comunicare: agresivă, nonasertivă și asertivă. O înțelegere profundă a acestor tipuri de comunicare îi poate ajuta pe clienți să-și exprime gândurile și sentimentele într-un mod constructiv.

**Stilul agresiv:** *"Eu sunt ok - tu nu ești!"*. Comportamentul agresiv se concentrează pe afirmații cu "tu", în care o persoană încearcă să impună celuilalt cum ar trebui să se comporte. Este un stil nerrespectuos și controlator, având ca obiectiv schimbarea celuilalt. Deși gândurile sunt exprimate direct, lipsesc tactul și sensibilitatea față de celălalt. Comunicarea agresivă are scopul de a domina, controla sau demonstra superioritatea și, uneori, se manifestă sub forma agresiunii tăcute, cum ar fi ignorarea sau tratarea cu indiferență.

**Avantaje:** Sentimentul de superioritate, putere și control; satisfacerea nevoii de a avea dreptate și de a-i învinui pe ceilalți.

**Costuri emoționale:** Furie, indignare, sentiment de izolare și păstrarea ranchiunii.

*Obiectiv:* Schimbarea celuilalt, impunerea voinței proprii și dovedirea corectitudinii.

*Stilul nonasertiv:* "Tu ești ok - eu nu sunt!". Comportamentul nonasertiv permite altora să încalce drepturile individului din teama de a provoca conflict sau de a fi dezaprobat. Este un mod de comunicare centrat pe satisfacerea celorlalți, în care individul permite altora să-l intimideze, simțindu-se inferior și nesigur și căutând aprobarea altora în detrimentul propriei aprobări. Preocuparea excesivă pentru ceea ce cred ceilalți și evitarea confruntărilor pot duce la anxietate și depresie.

*Avantaje:* Evitarea conflictului, obținerea aprobării celorlalți, sentimentul de siguranță crescută.

*Costuri emoționale:* Nesiguranță, anxietate, neputință și teamă.

*Obiectiv:* Plăcerea celorlalți, obținerea aprobării și evitarea conflictelor.

*Stilul asertiv:* "Eu sunt ok - tu ești ok!". Comportamentul asertiv este considerat ideal în comunicare și se caracterizează prin afirmații cu "eu", în care fiecare individ își afirmă drepturile și nevoile. Comunicarea este directă, calmă, încrezătoare, onestă și tactuoasă. Persoanele asertive își exprimă și afirmă drepturile, nevoile și dorințele fără a căuta aprobarea celorlalți. Își respectă atât pe ei înșiși, cât și pe ceilalți.

*Avantaje:* Încredere în sine, exprimare de sine, onestitate și construirea relațiilor apropiate.

*Beneficii emoționale:* Încredere, siguranță, putere, liniște și prietenie.

*Obiectiv:* A se exprima, a îmbunătăți relațiile și a promova apropierea.

În consilierea de familie prezentarea și învățarea diferențelor dintre cele trei tipuri de comunicare este esențială pentru ai ajuta pe clienți să-și exprime gândurile și sentimentele într-un mod sănătos și constructiv.

Afirmațiile cu "tu" implică judecarea celorlalți, în timp ce cele cu "eu" sunt mai puțin critice și mai descriptive, permitând menținerea la nivelul faptelor, fără a face interpretări. Înainte de a exprima nemulțumirea față de interlocutor, este util să reflectăm asupra faptului că, de obicei, ceea ce ne deranjează sunt consecințele comportamentului asupra noastră, nu comportamentul interlocutorului în sine. Pentru exemplificare, să luăm situația în care suntem în bucătărie, pregătind cina, iar copiii se joacă zgomotos în altă parte a casei. Zgomotul nu deranjează. Însă, atunci când sună telefonul și nu putem auzi din cauza zgomotului, sentimentul de nemulțumire apare în relație cu consecințele asupra noastră. În comunicarea asertivă, este important să transmitem copiilor că sentimentele noastre sunt rezultatul consecințelor comportamentului lor și nu al comportamentului în sine. Spre exemplu, în loc să spunem "Ești atât de galagios!", putem utiliza comunicarea asertivă astfel: "Dacă există o gălăgie puternică, îmi este dificil să aud ce-mi spune persoana de la telefon." Astfel, focalizăm asupra consecințelor comportamentului în loc să judecăm comportamentul în sine [2].

În cadrul consilierii de familie, implementarea Comunicării Nonviolente (CNV) conform modelului creat de Marshall Rosenberg este esențială pentru facilitarea unui proces de consiliere eficient și respectuos. CNV încurajează abordarea conștientă și deliberată în locul reacțiilor automate. În loc să adoptăm poziții defensive, retrase sau agresive în fața judecăților sau criticilor, acest model ne invită să privim ceilalți și relațiile noastre cu o perspectivă nouă. Prin concentrarea asupra observației atente a situației, identificării sentimentelor și nevoilor noastre, precum și formulării clare a dorințelor noastre într-o anumită situație, putem construi o comunicare bazată pe respect reciproc și empatie. Pe măsură ce CNV înlocuiește vechile tipare de apărare, retragere sau atac în fața judecăților sau criticilor, ajungem să ne percepem pe noi, pe ceilalți și totodată intențiile și relațiile noastre într-o lumină nouă. Rezistența, tendințele defensive și reacțiile violente sânt minimalizate. Când ne concentrăm pe ceea ce observăm, simțim și avem nevoie, și nu pe diagnostic și judecată, descoperim profunzimea compasiunii noastre. Punând accentul pe ascultare profundă — a propriei persoane și a celorlalți — CNV cultivă respectul, atenția, empatia și generează o dorință reciprocă de a oferi din inimă. Când oferă din inimă, persoanele se bucură de bucuria care se naște atunci când îmbogățesc deliberat viața altei persoane. Din acest tip de dăruire beneficiază atât cel care oferă, cât și cel care primește. Cel care primește se bucură de cadou fără să se teamă de consecințele care însoțesc

darurile oferite din frică, culpabilitate, rușine sau dorință de câștig. Cel care oferă beneficiază de sporirea stimei de sine, ce apare când vede că eforturile sale contribuie la bunăstarea altuia.

Mai întâi, se observă ce se întâmplă efectiv într-o situație: ce spun sau fac ceilalți, îmbogățind astfel viața sau, dimpotrivă, afectând-o negativ? Ideea este să fie capabili să exprime această observație fără să introducă în ea nicio judecată sau evaluare — să spună pur și simplu ce fac oamenii, ce le place sau nu le place. În continuare, formulează felul în care se simt când observă această acțiune: se simt jigniți, speriați, bucuroși, amuzați, iritați etc.? În a treia fază, spun care sunt nevoile personale legate de stările afective identificate. Conștientizarea acestor trei componente este prezentă atunci când se folosește Comunicarea Nonviolentă (CNV) pentru a exprima clar și onest ceea ce se trăiește. Pentru a ilustra acest proces, consilierii pot ghida clienții în exprimarea sinceră și onestă a trăirilor lor. De exemplu, o mamă ar putea comunica cu un fiu adolescent în felul următor: "Felix, când observ două șosete murdare sub măsuța de cafea și altele lângă televizor, simt iritație, deoarece am nevoie de mai multă ordine în spațiile comune." Apoi, ea ar putea urma cu o cerere specifică: "Vrei să-ți pui șosetele în cameră sau în mașina de spălat?"

Astfel, o parte din Comunicarea Nonviolentă constă în exprimarea acestor patru informații foarte clar, verbal sau prin alte mijloace. Un alt aspect al comunicării constă în primirea aceluiași patru tipuri de informație de la ceilalți. Ei intră în contact cu noi înțelegând ceea ce observăm, simțim și avem nevoie, apoi primind a patra informație, cererea lor, descoperim ce le-ar îmbogăți viața. Dacă ne menținem atenția concentrată asupra zonelor menționate și îi ajutăm pe cei din jur să facă la fel, se creează un flux al comunicării, înainte și înapoi, până când compasiunea se manifestă natural: ce observ, ce simt, de ce am nevoie; ce anume cer pentru a-mi îmbogăți viața; ce observi tu, ce simți, de ce ai nevoie; ce anume ceri pentru a-ți îmbogăți viața... Când se folosește acest proces în consilierea familiei, se poate începe fie prin a se exprima, fie prin a primi cu empatie aceste patru informații de la ceilalți. Esența CNV este ca aceste componente să existe în conștiința fiecăruia [6]. În continuare prezentăm un studiu de caz din consilierea de familie în care clienții au dat dovadă de formarea abilității de comunicare nonviolentă:

Ana și Radu Popescu au fost căsătoriți timp de zece ani și au doi copii mici, Maria și Andrei. Ana lucrează ca avocată și simte că greutatea responsabilităților familiale și domestice a căzut în mare parte asupra ei. Această problemă a început să creeze tensiuni în relația lor, iar ambii parteneri simt că nu sunt înțeleși.

Ana începe sesiunea exprimându-și observațiile într-un mod neutru și descriptiv: "În ultima perioadă, am observat că marea majoritate a sarcinilor casnice și responsabilităților legate de copii au căzut asupra mea. Înțeleg că avem amândoi job-uri solicitante, dar simt că mă devin copleșită de această responsabilitate." Apoi, Ana își exprimă sentimentele asociate observațiilor ei: "Simt că sunt stresată și epuizată. Am nevoie de mai multă colaborare și susținere în gestionarea responsabilităților noastre comune." Ana identifică nevoile sale personale în legătură cu starea sa emoțională: "Am nevoie de o distribuție mai echitabilă a muncii și de mai mult sprijin din partea ta în gestionarea vieții de zi cu zi. Simt că aș aprecia mai multă recunoaștere a eforturilor mele." Ana formulează o cerere specifică către Radu: "Aș vrea să ne așezăm și să discutăm cum putem reorganiza responsabilitățile noastre și să găsim modalități prin care să colaborăm mai eficient în gestionarea vieții noastre de zi cu zi."

Radu este invitat să împărtășească propria sa perspectivă și observații: "Am observat că tu ești tensionată și simt că poate n-am reușit să te sprijin suficient. Înțeleg că ai avut o perioadă dificilă." Radu își exprimă sentimentele în legătură cu situația: "Simt că poate am neglijat să fiu mai prezent și să împart responsabilitățile în mod echitabil. Îmi pare rău că te-ai simțit astfel." Radu identifică propriile nevoi și aspirații: "Am nevoie de o comunicare deschisă și transparentă în relația noastră și de o oportunitate de a contribui mai mult la viața de familie." Radu formulează o cerere concretă: "Aș vrea să găsim împreună soluții pentru a distribui mai echitabil responsabilitățile și pentru a crea un mediu de colaborare mai armonios în familie."

Prin aplicarea principiilor CNV, Ana și Radu pot începe să reconstruiască încrederea și să stabilească modalități de colaborare eficiente pentru a-și îmbogăți viața familială.

La fel, în cadrul consilierii de familie, o abordare eficientă este să învățăm clienții să aplice ascultarea reflexivă. Această tehnică presupune înțelegerea a ceea ce partenerul de discuție simte și vrea să transmită, iar apoi repetarea ideilor exprimate într-un mod care să-l facă să se simtă înțeles și acceptat. Ascultarea reflexivă oferă, astfel, o oglindă pentru interlocutor, permițându-i să se vadă mai clar. Prin acest proces, se oferă un răspuns la ceea ce a fost exprimat, ceea ce contribuie la consolidarea conexiunii și înțelegerii reciproce. Ascultarea reflexivă depășește simpla prezență fizică în fața partenerilor sau copiilor lor. Aceasta implică convingerea partenerului că sunt recunoscute sentimentele exprimate sau omise, construind astfel un cadru propice pentru o comunicare deschisă și profundă. Știm că, în momentele de supărare, oamenii tind să ignore anumite aspecte ale situației. Prin aplicarea ascultării reflexive, consilierii pot ajuta membrii familiei să exploreze gânduri și emoții dincolo de problemele imediate. Un exemplu practic de ascultare reflexivă în cadrul consilierii de familie ar putea fi:

Clientul: "Simt că totul merge prost în viața noastră. Nu știu cum să fac să îmbunătățim lucrurile."

Consilierul: "Simți că te copleșește situația și că ești în căutarea unor soluții pentru a aduce mai mult echilibru în viața ta."

Comunicarea poate fi transmisă atât verbal, cât și non-verbal. Expresia facială, gesturile și postura comunică, de asemenea, dacă suntem cu adevărat atenți și receptivi față de ce ne transmit ceilalți. Prin răspunsuri care reflectă acceptarea sentimentelor interlocutorului, se creează un mediu propice pentru exprimarea liberă și sinceră a emoțiilor. În cazul interacțiunilor cu copiii, este benefică utilizarea unor cuvinte care să reflecte intensitatea emoțiilor, facilitând astfel transmiterea înțelegerii pentru nuanțele sentimentelor exprimate de aceștia. Răspunsul la mesajele non-verbale este la fel de crucial ca și în cazul celor verbale. Expresiile faciale, postura și gesturile pot comunica uneori mai mult decât cuvintele. În acest context, clienții învață să descifreze semnalele non-verbale și să ofere răspunsuri deschise, arătând astfel că sunt cu adevărat implicați în procesul de ascultare. Pentru a confirma că sunt ascultați, cei implicați în discuție au nevoie de un răspuns. Există două tipuri de răspunsuri: cele închise și cele deschise [2].

Răspunsurile închise sunt acele reacții care indică faptul că persoana care ascultă nu a înțeles sau nu a receptat complet mesajul transmis de interlocutor. Ele pot bloca comunicarea, percepându-se ca lipsă de interes sau înțelegere. Reduc deschiderea pentru aprofundarea subiectului sau pentru exprimarea liberă a gândurilor și sentimentelor. Exemple de răspunsuri închise includ: "Da," "Nu," "Aha," "Înțeleg."

Răspunsurile deschise sunt acele reacții care indică receptarea profundă a mesajului și o invitație la comunicare continuă și detaliată. Ele arată că ascultătorul este implicat activ în conversație și este interesat să înțeleagă în profunzime. Încurajează interlocutorul să-și exprime mai liber gândurile, sentimentele și preocupările. Exemple de răspunsuri deschise includ: "Spune-mi mai mult despre asta," "Cum te simți în legătură cu această situație?," "Povestește-mi cum ai ajuns la această concluzie." În cadrul consilierii de familie, consilierii pot încuraja utilizarea răspunsurilor deschise pentru a crea un mediu de comunicare în care membrii familiei se simt ascultați, înțeleși și acceptați. Prin adoptarea răspunsurilor deschise, consilierii pot ajuta la explorarea profundă a problemelor și la identificarea soluțiilor într-un mod colaborativ. Utilizarea răspunsurilor deschise contribuie la consolidarea conexiunilor dintre membrii familiei și la dezvoltarea unei comunicări sănătoase în cadrul acesteia.

Aplicarea strategiilor de ascultare reflexivă și comunicare nonviolentă în consilierea de familie contribuie la construirea unei fundații solide pentru relații sănătoase și durabile. Aceste abordări nu numai că facilitează înțelegerea și empatia reciprocă, ci și stimulează dezvoltarea personală și familială, contribuind astfel la crearea unui mediu familial armonios și iubitor.

### **Bibliografie:**

1. Belmont Judith. Soluții-cheie pentru terapeuți. Strategii esențiale, idei și instrumente. Traducere din limba engleză de Filip Radu. București: Editura Trei, 2021. ISBN 978-606-40-1084-1;
2. Botiș A., Tărău A. Disciplinarea pozitivă sau cum să disciplinezi fără să rănești. Cluj-Napoca: Editura ASCR, 2004. ISBN 973-7973-10-0;
3. Dumumitru Ion Al. Consiliere psihopedagogică: baze teoretice și sugestii practice. Ed. a 2-a, rev. Iași: Polirom, 2008. ISBN 976-973-46-0869-0;
4. Marineanu Colonel Vasile. Manual pentru pregătirea psihologică și controlul stresului operațional. col. Vasile Marineanu; col. Leonard Voloșin, mr. Elena Pîrlitescu, lt. Andra Nistor, ... - București: Editura Centrului Tehnic-Editorial al Armatei, 2015. ISBN 978-606-524-150-3;
5. Nelson-Jones Richard. Manual de consiliere. trad.: Clara Ruse. -București: Editura Trei, 2009. ISBN 978-973-707-293-1;
6. Rosenberg Marshall. Comunicarea Nonviolenta un limbaj al vieții. Editura: ELENA FRANCISC PUBLISHING, 2014. ISBN: 978-606-8405-13-1.