

FORMAREA COMPETENȚELOR DE COMUNICARE ASERTIVĂ LA PROFESORI

**Gabriela FRUNZĂ-DANAIL, dr., conf. univ.,
manager pentru Educație, Cercetare și Dezvoltare, Zona Economică Liberă**

Abstract. *Communication competence is the key indicator of the success of the didactic discourse and marks the level of performance that ensures the efficiency of message transmission and reception.*

The ultimate goal of pedagogical communication is to ensure the communicative feedback in the teacher-student relationship.

Assertiveness in communication lies in the ability to express our feelings, thoughts and desires, without harming someone or violating somebody's rights and is not a character or personality traits. It's a type of social behavior that is appropriated and can be acquired through learning.

In this sense, the assertion of assertive communication got a such primary importance to the teaching staff.

Introducere. *Competența de comunicare reprezintă indicatorul de bază a succesului discursului didactic și marchează nivelul de performanță care asigură eficiența transmiterii și receptării mesajului.*

În aceeași ordine de idei, L. Sadovei menționează că aceasta reprezintă competența de profil a cadrului didactic, înscriindu-se în paleta competențelor profesionale alături de integrarea socială [3, p. 6].

*Finalitatea comunicării pedagogice presupune asigurarea feedbackului comunicativ în relația profesor-elevi. Modificările conduitei comunicative sunt marcate de rezultatele discipolului: *cognitive, afective, comportamentale.**

Asertivitatea în comunicare rezidă în capacitatea de a ne exprima sentimentele, gândurile și dorințele, fără a leza pe cineva sau a-i încălca drepturile.

Subscriem ideii că însușirea comunicării asertive este primordială cadrelor didactice.

Asertivitatea nu reprezintă o trăsătură de caracter sau personalitate, ea se dobândește prin învățare, e un tip de comportament social care se însușește.

Metodele cercetării. Pentru a evalua gradul de deținere și aplicare a competențelor de comunicare asertivă la profesori, unui eșantion format din 38 de subiecți, veniți la formare continuă la Institutul de Științe ale Educației, li s-a propus să completeze o *grilă de autoevaluare a competențelor de comunicare asertivă* în care au fost incluși itemi relevanți formării competențelor de comunicare asertivă.

Lotul experimentului este format din profesori de limbă și literatură română și limbă străină cu limita de vârstă de 25-45 ani din liceele și gimnaziile din Republica Moldova.

Experimentul, bazat pe metoda chestionarului, s-a desfășurat în două etape și a constatat în completarea unei grile de autoevaluare în care au fost incluși itemi relevanți *competențelor de comunicare asertivă* pe care trebuie să le dețină profesorul, precum: strategiile de formare a competențelor de comunicare asertivă cu elevii; exprimarea logică și consecventă; nivelul de impunere și asumare a propriilor opinii și convingeri; nivelul de negociere a unei schimbări; dreptul de a fi susținut emoțional de ceilalți; contestarea replicilor sau criticilor ce lezează personalitatea; nivelul de ignorare a recomandărilor și a consilierilor celor din jur; recunoașterea meritelor proprii; ponderea situațiilor în care se spune *nu*; nivelul de asumare a responsabilității pentru problemele altora; justificarea în fața celorlalți; nivelul de anticipare a necesităților și dorințelor celorlalți; ponderea situațiilor în care nu se dă răspuns la o întrebare incomodă etc.

Tabelul 1. Chestionarul și rezultatele autoevaluării competențelor de comunicare asertivă la profesori

Nr. crt.	Criterii de evaluare a comunicării asertive	Nivel maxim		Nivel mediu		Nivel minim	
		Până la ex.	După ex.	Până la ex.	După ex.	Până la ex.	După ex.
1.	Consemnați la ce nivel comunicați asertiv?	15%	40%	65%	50%	10%	12%
2.	Evaluati necesitatea dobândirii unui stil asertiv de comunicare cu elevii.	50%	70%	47%	30%	3%	-
3.	Evaluati necesitatea dobândirii unui stil asertiv de comunicare cu administrația instituției.	12%	35%	76%	65%	12%	-
4.	Stabiliți nivelul impunerii propriilor opinii și convingeri în fața necesităților celorlalți.	45%	15%	35%	50%	20%	35%

5.	În ce măsură sunteți logic și consecvent în comunicare?	9%	35%	40%	65%	51%	-
6.	La ce nivel contestați orice replică sau critică ce vă afectează?	32%	60%	50%	35%	18%	5%
7.	Obișnuiți să-i întrerupeți pe ceilalți?	50%	70%	30%	20%	20%	10%
8.	Stabiliți-vă nivelul de negociere a unei schimbări.	21%	48%	73%	52%	6%	-
9.	În ce măsură considerați că aveți dreptul să cereți susținere emoțională de la ceilalți?	15%	65%	35%	35%	50%	-
10.	Precizați în ce măsură ignorați recomandările și sfaturile celor din jur.	70%	27%	30%	73%	-	-
11.	La ce nivel considerați că reușiți să obțineți dreptul de a vă recunoaște meritele?	33%	55%	67%	45%	-	-
12.	Care este ponderea situațiilor în care spuneți <i>nu</i> ?	24%	48%	67%	52%	9%	-
13.	Determinați nivelul de asumare a propriei responsabilități pentru problemele altora.	15%	45%	50%	50%	35%	15%
14.	La ce nivel vă justificați în fața cuiva?	15%	65%	35%	35%	50%	-
15.	Apreciați nivelul de anticipare a necesităților și dorințelor celorlalți.	15%	65%	40%	35%	45%	-
16.	Care este ponderea situațiilor în care alegeți să nu răspundeți la o întrebare incomodă?	10%	60%	40%	30%	50%	10%

Interogați la ce nivel comunică asertiv, subiecții, în proporție de 15% consideră că adoptă un stil asertiv în comunicare la nivel maxim. Prevalează nivelul mediu – 65%.

Referitor la faptul dacă este necesar să comunice asertiv, ce ar câștiga, luând în considerație ce avantaje obțin atunci când adoptă un stil asertiv de comunicare, în relația cu elevii și conducerea instituției, opiniile au fost variate.

Inserăm unele dintre ele.

Se consideră că stilul asertiv este necesar în cazul comunicării cu administrația instituției și cu colegii, pentru a impune anumite schimbări și, viceversa, administrația ar trebui să adopte asertivitatea în comunicarea cu subordonații, îndeosebi în situațiile critice. Unii dintre respondenți au afirmat că atunci când și-au expus opiniile proprii referitoare la gestionarea unor situații de criză, nu prea au fost luați în considerație de autorități.

În consecință, a apărut sentimentul de frustrare, de teamă că nu vor fi înțeleși sau acceptați. Astfel, dâșii preferă, deseori, în conversația cu șefii sau colegii, să

nu își exprime convingerile în mod direct, ci aluziv: „Din mijloacele mass-media am înțeles că sindicatele vor organiza o grevă în scopul majorării salariului cadrelor didactice. Nu știți ai noștri ce spun referitor la aceasta?” etc.

În această ordine de idei, menționăm că asertivitatea este indicată în dialogul cu elevii și studenții, la evenimentele sociale și activitățile cotidiene și nu în ultimul rând, în cadrul familiei.

La indicatorul privind nivelul impunerii propriilor necesități în fața necesităților celorlalți, care periclitează în mare măsură asertivitatea în comunicare, la etapa inițială, cei chestionați, au considerat că reprezintă un fapt inerent.

În comunicarea asertivă aceasta e o dovadă de egoism. Există însă situații în care ești obligat să te impui – atunci când îți sunt lezate drepturile.

Invitați să aprecieze nivelul de impunere a propriilor opinii și convingeri, 45% afirmă că reprezintă un drept, un mod de a reuși.

Totodată, trebuie să respecti părerile celorlalți, să asculți și să înveți, păstrând pentru tine opiniile contradictorii.

În studiul „*Prelegeri pedagogice*”, Cerghit menționează că „logica și consecvența de asemenea reprezintă niște principii de bază în comunicarea asertivă” [1, p. 79].

Determinați să consemneze la ce nivel contestă replicile sau criticile, subiecții se conduc de protocol și tradiție care spune că trebuie să fii diplomat, flexibil și să te adaptezi, dat fiind că ceilalți au motive întemeiate și nu e politicos să recurgi la contestări.

Consemnăm că oricine are dreptul să conteste orice tratament sau critică ce îi afectează prin adoptarea unui ton calm și argumente plauzibile.

Obişnuința de a-i întrerupe pe ceilalți reprezintă o dovadă de impertinență și lipsă de tact. Atunci când apare necesitatea de a solicita unele explicații, se cere prudență.

Trăim în epoca schimbărilor rapide, iar principiile moderne de comunicare, în scopul determinării unor schimbări presupun asertivitate și negociere.

Susținerea emoțională nu reprezintă o dovadă de slăbiciune în fața celorlalți. Aveți dreptul să vă exprimați sentimentele, să cereți ajutor sau sprijin emoțional.

Interogați în ce măsură acceptă sau ignoră recomandările celor din jur, s-a constatat că, uneori, sfaturile sunt binevenite, dat fiind că în anumite situații, ceilalți au dreptate.

Tratatele de etică și bune maniere consemnează că trebuie să fii modest atunci când primești un compliment. Fanfaronadele sunt de prost gust. Oamenilor nu le plac cei care se laudă, dar îi invidiază și antipatizează pe cei ce au succes.

Cu toate acestea, un individ devine mai motivat atunci când îi sunt recunoscute meritele. Neglijarea eforturilor depuse declanșează frustrări și nemulțumiri, apatie și indiferență.

Prin urmare, în calitate de profesor, este indicat să-i lauzi pe elevii exemplari, dar în calitate de manager – să-ți susții și motivezi subalternii disciplinați.

Astfel, îi vei determina să progreseze și să nu te dezamăgească.

Faptul că ar trebui permanent să le faci pe plac celor din jur, în caz contrar nu te vor ajuta când vei apela la ei, reprezintă o aserțiune eronată, dat fiind că riști ca unele persoane să abuzeze de amabilitatea și bunăvoința ta. În unele situații aveți dreptul să spuneți *nu*.

La solicitarea de a determina nivelul de asumare a propriei responsabilități pentru problemele altora, profesorii, în mare măsură – 15% la chestionarea inițială și 50% la cea finală, consideră că nu ar trebui să își asume întotdeauna responsabilitatea pentru problemele altora, ceea ce reprezintă o aserțiune legitimă, deși, când cineva are o neplăcere, trebuie să-l ajuti, dacă ești în măsură.

Pentru ceea ce simți și faci trebuie întotdeauna să ai un motiv.

La întrebarea *La ce nivel vă justificați în fața cuiva?* profesorii menționează că justificarea, de cele mai multe ori, reprezintă o replică gratuită și ridicolă.

În privința anticipării necesităților și dorințelor celorlalți, menționăm că, în calitate de mentor și cadru didactic, ești obligat să fii sensibil la nevoile și dorințele celorlalți, chiar și atunci când nu reușesc să îți spună ceea ce vor.

Referitor la ponderea situațiilor în care aleg să nu răspundă la o întrebare incomodă, respondenții recunosc că nu este etic să eviți un răspuns și atunci când ești întrebat, ar trebui să răspunzi.

Cu toate acestea, în unele situații, ai dreptul să nu răspunzi la o întrebare care te pune în dificultate.

În urma completării grilei de autoevaluare a asertivității în comunicare, s-a constatat că nimeni nu comunică asertiv în permanență.

În diverse situații, ne manifestăm diferit: activ, pasiv sau agresiv, iar în gama situațiilor create, putem să răspundem asertiv, în funcție de situație.

În contextul dat, după prima etapă a chestionării, a fost necesară elucidarea și diferențierea comportamentelor *agresiv*, *pasiv* și *asertiv*, identificate și caracterizate în literatura de specialitate.

Astfel, *stilul agresiv* se caracterizează prin manifestarea unui comportament direct, superior, fără a-i lua în considerație pe cei din jur, ton ridicat și sarcastic, replici și remarci ofensatoare, gesturi bruște și tendința de a avea mereu dreptate, de a da frâu mâinii.

Obiectivul este de a deține controlul și supremația asupra celorlalți. Pe termen scurt, acest obiectiv poate fi atins, dar, în scurt timp, ceilalți vor avea repulsie față de persoana respectivă și vor opune rezistență.

Stilul pasiv de comunicare se descrie printr-o atitudine rezervată cu cei din anturaj, nu vă exprimați în mod direct gândurile și sentimentele, nu vă implicați în discuție, vă abțineți de la replici și comentarii. Când cineva vă solicită, aveți tendința să îi faceți pe plac, uneori, în ciuda dorinței de a nu întreprinde nimic. Gesturile sunt nesigure, vocea este moale și șovăitoare, nu mențineți contactul vizual cu interlocutorul și riscați să păreți neserios.

Oamenii adoptă stilul pasiv pentru a evita conflictele. Doar că sentimentele și necesitățile refulate provoacă supărare, nemulțumire, frustrare și furie, dat fiind că nu exprimați ceea ce simțiți cu adevărat.

Stilul asertiv în comunicare se afirmă prin manifestarea unui comportament firesc și empatic, exprimare directă a propriilor gânduri și sentimente. Luând în calcul drepturile și sentimentele celor din jur, îi ascultați cu atenție, vă includeți în conversație, cu o voce relaxată și un ton convins, sunteți dispus să negociați și să faceți compromisuri, să inițiați și stopați un dialog, să gestionați situația de comunicare, fără ostilitate și printr-o atitudine defensivă.

Postura este una dreaptă și echilibrată, privirea – sinceră și deschisă.

Este imperios necesar să adoptăm un stil asertiv de comunicare? Cum se comunică asertiv sau cum ne dezvoltăm abilitățile de comunicare asertivă?

În urma discuțiilor cu profesorii, am determinat structura unei afirmații asertive, care este formată din: *viziunea personală asupra situației, ce simțim în situația dată și necesitățile pe care le avem în legătură cu situația respectivă.*

Prin urmare, mesajul asertiv respectă structura: *Eu cred...; eu simt...; eu vreau...*

Au fost consemnate câteva exemple tipice de afirmații asertive. La serviciu: „Dnă director, ieri mi-ați comunicat că trebuie să țin un discurs la ședința Consiliului Profesorat. Acest fapt îmi dă o stare de agitație. Am impresia că nu mă voi descurca, dat fiind că nu prea țin de domeniul meu. Îmi dau seama că nu vreau să iau cuvântul și v-aș ruga să identificați altă persoană mai competentă.”

Într-un cadru personal, afirmația acuzatoare „Tu nu mă înțelegeți”, îl determină pe celălalt să adopte o poziție defensivă.

Asertiv, am construi enunțul în felul următor: „Mă simt ignorată și am senzația că nu înțelegi cu adevărat atitudinea mea față de situația dată. Ți propun să adoptăm o decizie comună”.

Afirmația dată nu îl atacă pe interlocutor, ci reflectă propriile sentimente.

Așadar, trebuie să ne exprimăm clar, ca să îl determinăm pe interlocutor să nu ne ignore și să interpreteze mesajul corect.

Ascultarea asertivă impune concentrarea atenției asupra interlocutorului, fără a-l întrerupe, pentru a cunoaște mai exact sentimentele, dorințele și opiniile acestuia.

Autorii M. McKay, M. Davis, P. Fanning, în lucrarea „Mesaje. Ghid practic pentru dezvoltarea abilităților de comunicare”, identifică trei pași în procesul de comunicare asertivă: *pregătirea, ascultarea și confirmarea* [2, p. 165].

Etapa de *pregătire* prevede examinarea propriilor sentimente și atitudini pentru a ne impune să ascultăm, precum și asigurarea faptului că și cealaltă persoană vrea să ne vorbească.

Ascultarea presupune concentrarea atenției asupra interlocutorului prin urmărirea a ceea ce simte și dorește, atunci când nu suntem siguri de sentimentele și trăirile acestuia și trebuie să solicităm detalii suplimentare.

Etapa *confirmării* asigură interlocutorul că i-au fost ascultate sentimentele și dorințele și permite să vă exprimați părerea proprie.

Aducem un exemplu foarte frecvent, specific cuplurilor: „Înțeleg că ești epuizat după o zi grea și vrei să te odihnești. Mă deranjează că muncești atât de mult, dar trebuie să conștientizezi că muncesc și eu” .

Unele situații de comunicare impun îmbinarea exprimării și ascultării asertive, îndeosebi situațiile de conflict în cuplu.

Expunerea clară a ceea ce simțim, gândim și dorim rezolvă unele probleme. Stilul asertiv elucidează exprimările evazive, interpretările greșite și identifică soluții.

Printre impedimentele expuse de profesori privind capacitatea de exprimare asertivă, au fost nominalizate comentariile critice, interpretarea acestora ca dezaprobare.

În situații de inferioritate, atunci când o persoană face un comentariu negativ, critica, resimțită dureros, conduce la agresivitate verbală sau, pentru a evita conflictul, T. Slama-Cazacu recomandă „adoptarea unei atitudini de acord, simulate, care ar reprimă sentimentele veritabile și ar înăbuși furia” [4, p. 74].

Involuntar, devenim ranchiunos, adoptăm un ton ridicat în comunicare, încercăm să-l irităm, prin atitudine, pe cel care ne critică.

Atât atitudinea pasivă, cât și cea negativă, afectează relațiile cu ceilalți.

O reacție asertivă la o critică prevede reținerea emoțiilor și sentimentelor spontane, responsabilizarea pentru consecințe.

Fiecare individ posedă bagaj genetic diferit, un trecut diferit, educație diversă, precum și așteptări, preferințe ori valori.

Nu putem să ne exprimăm întotdeauna acordul cu cei din jur, însă putem adopta o atitudine corectă, hotărând ceea ce este bine pentru noi, luându-i totodată în calcul și pe ceilalți.

În același studiu, menționat anterior, autorii identifică trei strategii eficiente de a răspunde criticilor în mod asertiv: *confirmarea, eludarea și verificarea*.

În ce constă *strategia de confirmare*? Potrivit autorilor citați, critica constructivă conduce la progres. De multe ori, colegii vă atenționează că ați greșit. Astfel, critica se dovedește a fi corectă. Atunci când sunteți de acord cu o critică, trebuie să confirmați: „Da, sunt de acord. Nu am reușit să pregătesc pentru astăzi raportul” sau „Într-adevăr, am întârziat astăzi la serviciu”, fără a invoca scuze și a găsi argumente.

Totodată, nu trebuie să dăm mereu și tuturor explicații. În cazul prezentării raportului, explicații se dau persoanei responsabile de termene, nu tuturor colegilor.

Eludarea este o tehnică de gestionare a criticii non-constructive, manipula-toare, cu care nu sunteți de acord.

În cazul eludării, identificăm unele momente cu care nu suntem de acord, dar aprobăm parțial, ca posibilitate, critica.

Aprobarea parțială admite lucruri cu care suntem de acord și confirmarea faptului persoanei: „Ai dreptate că mă rețin la serviciu, dar e o perioadă aglomerată. Perfectăm acte, indicatori, elaborăm rapoarte”.

Atunci când există posibilitatea ca cel care critică să aibă dreptate, recurgem la eludarea ca posibilitate și răspundem cu replici de tipul: „probabil...”, „admit că ai dreptate”, „posibil că muncesc cam mult, dar e o perioadă solicitantă” etc.

Aprobarea, în principiu, apare în situația când accepți logica celui care te critică, dar nu ești de acord cu premisa.

Ești de acord că fumatul afectează serios sănătatea, dar nu accepți că este valabil totalmente și în cazul tău.

Verificarea asertivă este utilă atunci când nu ne dăm seama dacă critica este constructivă sau manipulatoră. În cazul dat, trebuie să verificăm ce se află în spatele criticii, interogându-l pe critic ce anume îl deranjează în legătură cu partea mesajului care considerăm că îl afectează: „Ce anume te deranjează în legătură cu?...”.

Pentru a elucida situația, trebuie să îl determinăm pe critic să nu se exprime în termeni vagi. În cazul dat, verificarea ajută să înțelegem clar ce anume îl deranjează pe critic.

În comunicarea asertivă trebuie să ne determinăm ce anume dorim și ce nu; să conștientizăm propriile gânduri și sentimente privind situația de comunicare. Afirmațiile formulate trebuie să fie scurte, concrete, lesne de înțeles.

Este recomandat să apelăm la limbajul corporal pentru a susține mesajul. Ținuta trebuie să fie una dreaptă, indiferent dacă stăm în picioare sau așezat și este indicat să îl privim în ochi pe interlocutor. Mâinile trebuie să le ținem pe lângă corp și să nu permitem ca afirmațiile celui alt să ne distragă atenția.

Totodată, dacă cealaltă persoană își schimbă atitudinea pe parcursul discuției și considerăm că se poate ajunge la un compromis, îi oferim o alternativă, nu monopolizăm discuția.

Când remarcăm abateri de la subiect, utilizăm *tehnica trecerii de la conținut la proces*. Am putea afirma: *Mi-am dat seama că numai eu vorbesc despre subiectul ăsta, tu ești foarte tăcut*; sau să îi oferim un feedback pozitiv: *Mă simt excelent că am soluționat problema. Acum sunt optimist în ceea ce te privește*.

Trecerea de la conținut la proces presupune să exteriorizăm ce anume simțim și gândim în timpul conversației.

Această tehnică este binevenită atunci când se ridică tonul și ambii participanți la discuție sunt nervoși: *Remarc că amândoi începem să ne supărăm. Este un subiect sensibil*.

Conversația trebuie să se desfășoare într-un mod neutru, obiectiv, astfel încât afirmațiile să nu fie percepute ca un atac.

O altă tehnică de comunicare asertivă constă în *amânarea temporară*.

Uneori, dăm replica prompt, credem că suntem obligați să răspundem fără întârziere, fără a ne gândi prea mult ca, ulterior, să regretăm ceea ce am spus. Dacă vi se adresează o întrebare, simțiți că trebuie să răspundeți imediat. Dacă nu ne acordăm timp pentru a ne examina propriile sentimente și necesități, risăm să îi lăsăm pe alții să decidă în locul nostru.

Amânările temporare ne permit să analizăm ce s-a spus, să ne asigurăm că l-am înțeles pe interlocutor, să forăm în interiorul propriu și să conștientizăm ceea ce simțim și gândim la momentul dat, să influențăm în mod conștient situația, astfel încât să ne sporim șansele de a obține tot ce ne dorim, utilizând

următoarele replici: *Sună tentant. Lasă-mă să mă gândesc puțin la asta sau Nu prea am înțeles. Ai putea reformula, te rog? Stai puțin. E un subiect mult prea important ca să trecem așa rapid peste el; Lucrul ăsta pare important. Ai vrea, te rog, să-l reiterezi?* sau *Oare am perceput exact ceea ce s-a spus? Se pare că încep să obolesc. Mai spune o dată, dar mai rar; Așteaptă puțin. Vreau să îți dau un răspuns sincer sau S-ar putea să fie așa cum spui tu. Lasă-mă puțin să reflectez.*

Această tehnică oferă răgazul necesar pentru a ne gândi și pregăti.

Pauza este utilă atunci când discuția a ajuns într-un impas și trebuie amânată pentru o dată ulterioară, deși subiectul este important. Interacțiunea este prea pasivă sau agresivă. Unul dintre interlocutori este prea taciturn, abătut și aprobă mecanic tot ce afirmă celălalt sau adoptă un comportament aspru, un limbaj insultător și aduce în discuție nemulțumiri mai vechi.

Pauza poate fi utilizată când avem nevoie de un interval de timp pentru gândire. De exemplu, nu reușim să decidem ce mașină dorim să procurăm, cineva ne-a făcut o declarație și vrea să ne cunoască sentimentele față de el/ea.

În anumite situații, cum ar fi, atunci când discutăm cu un coleg de serviciu inflexibil, care ne reproșează anumite lucruri, putem spune: „*Cred că lucrurile pe care le abordăm sunt importante și aș vrea să le discutăm mâine*”.

Când suntem pe punctul de a ne înfuria sau de a izbucni în lacrimi, ori suntem foarte agitat, ar fi inutil să continuăm discuția, așa că ar trebui să spunem: „*Sunt supărat acum. Pauză. Știu că mâine voi gestiona problema dată mult mai bine.*”

În anumite situații, putem fi impuși să facem un lucru pe care nu suntem siguri că vrem să îl facem. Vă recomandăm să reacționați astfel: *Vreau să mă gândesc; Ulterior îți voi da un răspuns; Vreau să mă consult cu șeful (soțul, soția, avocatul, prietenul etc.), înainte de a lua o decizie; E o chestiune importantă. Când ai timp să o discutăm?*

Nu se abuzează de pauză pentru a evita unele probleme. Subiectul trebuie pus în discuție în viitorul apropiat.

Urmare a celor enunțate, **concluzionăm** că *asertivitatea* reprezintă un comportament social care trebuie adoptat în comunicare, indiferent de domeniul de activitate, iar utilizarea stilului asertiv, a strategiilor și tehnicilor de comunicare asertivă: *pregătirea, ascultarea, confirmarea, eludarea, verificarea, pauza, amânările temporare*, conduc la eficientizarea comunicării în general și a celei didactice, în particular.

Bibliografie:

1. Cerghit I. *Prelegeri pedagogice*. Iași: Polirom, 2001.
2. McKay M., Davis M., Fanning P. *Mesaje. Ghid practic pentru dezvoltarea abilităților de comunicare*. Iași: Polirom, 2017.
3. Sadovei L. *Competența de comunicare didactică*. Chișinău: UPS „Ion Creangă”, 2008.
4. Slama-Cazacu T. *Strategeme comunicaționale și manipularea*. Iași: Polirom, 2000.