

FORMAREA COMPETENȚEI DE COMUNICARE ASERTIVĂ CA O COMPONENTĂ A COMPETITIVITĂȚII

VICOL LILIANA¹
MANCAȘ MARIA²

Abstract

The intensification of the external pressures that we are subjected to at work and in life, of internal pressures resulted from intrapersonal communication, on one side the capacity to generate complex thoughts and then communicate them in a clear way, ensuring a better balance between diverse contradictory requests, represent the defining principles of paper's actuality

The purpose of the article is to harness in the communication process the relationship between specific beliefs that sustain a positive mental approach and the formation of an assertive communication skills. In this paper were used research methods as: the observation, the experiment, the comparison method, the sampling, data analysis, data presentation, testing hypotheses.

The concept of the paper is founded on linguistic and educational speeches.

The experimental application of the forming concept of assertive communication skill demonstrates the practical value of the paper.

Key words: *assertivitate, agresivitate, asertive needs, asertive beliefs, asertive competences, asertive communication, Confirmation of opinion, questioning, empathy, gap, Exploration obstacles, Influencing the interlocutor, non-assertivitate, Penalty.*

JEL CLASSIFICATION: A 2.

Există numeroase definiții ale termenului de ”asertivitate”, care se rezumă la învățarea impunerii a punctului de vedere sau pentru a fi mai convingători.

Potrivit autorului Smith, M. [7, p.64], asertivitatea este cea mai eficientă modalitate de soluționare a problemelor interpersonale.

Comunicarea asertivă reprezintă capacitatea de a comunica în mod direct sentimentele, emoțiile, gândurile fără a leza integritatea și drepturile celorlalți. [2, p.19]

Cercetătorul Nuță A. [5, p.56], prin comunicarea asertivă presupune exprimarea clară și directă a intențiilor personale, ținând cont și de opinia celui alt.

După autorul Kohlrieser G. [3, p.92], comunicarea asertivă este cel mai eficient tip de comunicare în situațiile în care dorim să ne exprimăm sentimentele, să ne cerem drepturile, să spunem ”Nu” lucrurilor sau solicitărilor pe care nu le dorim.

Comunicarea asertivă este o activitate complexă care implică dexteritatea ”artei conversației” [8, p.12], capacitatea de a negocia și de a convinge, de a-și susține propriile afirmații în vederea obținerii de rezultate bune pentru a fi competitiv pe piața muncii.

Considerăm că asertivitatea este o conduită, care are ca scop implementarea competențelor de comunicare asertivă pentru a obține un avantaj reciproc în procesul de comunicare interpersonală.

Pentru a forma competențe de comunicare asertivă, este necesar să recunoaștem tipurile de comportament și tiparele lor de limbaj.

Cercetătorii CONRAD și SUZANNE POTTS au stabilit **trei tipuri de comportament și tiparele lor de limbaj:** [6, pp.23-27]

¹ VICOL LILIANA – doctor în pedagogie, conferențiar universitar, Academia de Studii Economice din Moldova, str. Mitropolit Gavriil Bănulescu-Bodoni, nr. 61, mun. Chișinău, Republica Moldova; (+373) 402 709; vicollilianaasem@yahoo.com

² MANCAȘ MARIA – doctor în economie, conferențiar universitar, academia de Studii Economice din Moldova, str. Mitropolit Gavriil Bănulescu-Bodoni, nr. 61, mun. Chișinău, Republica Moldova; (+373) 402 738; mmancas@mail.ru

Tabelul 1. Tipuri de comportamente în comunicare

Agresiv	Nonasertiv	Asertivitatea
<ul style="list-style-type: none"> • <i>Negocierea</i>: ”Eu câștig, tu pierzi”. • <i>Ofensiv</i>: ”Numai tu poți proceda astfel”. • <i>Focalizarea exclusivă asupra nevoilor proprii și desconsiderarea celorlalți</i>: ”Am nevoie chiar acum de acest raport, de aceea imediat efectuați-l!” • <i>Învinovățirea celorlalți</i>: ”Din cauza Dvs. a eșuat proiectul”. • <i>Amenințarea</i>: ”În cazul în care nu acceptați, veți fi concediat”. • <i>Folosirea excesivă a cuvântului ”trebuie”</i>: ”Trebuie să respectați termenul-limită”. • <i>Exagerarea</i>: ”Toată lumea este de acord că nu avem fonduri de majorare a salariului”. • <i>Denigrarea</i>: ”Din cauza incompetenței Dvs., nu am obținut rezultatul scontat”. • <i>Manipularea</i>: ”Dacă v-ar păsa de proiect, ați rămâne peste orele de program”. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Acceptarea reticentă</i>: ”Aș putea încerca”. • <i>Incertitudine</i>: ”Nu sunt sigur de aprobarea celorlalți”. • <i>Frica de exprimare a preferințelor</i>: ”Nu știu cum să procedez. Ce părere ai?” • <i>Lamentare</i>: ”De ce tocmai eu?” • <i>Cerșirea aprobării</i>: ”Ar trebui să mă lansez sau să rămân la locul meu”. • <i>Autodevalorizare</i>: ”Nu sunt capabil, te descurci mai bine”. • <i>Propoziții incoerente</i>: ”Ei bine, știi cum e ... Am încercat să explic ... Ar trebui să insist, dar ar trebui să știe”. 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Stăpân pe propriile idei și emoții</i>: ”Așa cred eu”. • <i>Afirmarea propriilor necesități</i>: ”Mi-ar fi necesar”. • <i>Claritatea</i>: ”În cazul acesta sunt de acord”. • <i>Adresarea întrebărilor deschise</i>: ”Ce, De ce, Când, Unde, Care”. • <i>Concentrarea asupra lucrurilor realizabile</i>: ”Putem să ținem cont de factorii existenți să întocmim un plan”.

Pornind de la identificarea acestor **trei tipuri de comportamente** și **tiparele lor de limbaj**, ne-am propus să elaborăm 9 situații, pentru fiecare dintre ele fiind date trei răspunsuri, care, credem, sunt tipice pentru o comunicare agresivă, asertivă sau nonasertivă:

Situația nr.1:

Imaginați-vă că sunteți într-un maxi-taxi și niște persoane din spate folosesc un limbaj licențios și îți strică buna dispoziție, ca și pe a celorlalți prezenți în vehicul.

- Vă puteți întoarce și spune: „Tăceți! Nu vedeți că îi deranjați pe alții?”*
- Puteți să-i spuneți cu voce tare vecinului Dvs., astfel încât cei din spate să vă audă: „Aș vrea ca persoanele din spate să vorbească mai cizelat, astfel încât să ne putem bucura de călătorie”.*
- Ați putea spune: „Scuzați-mă, sunteți amabil să nu mai vorbiți cu imprecății, deoarece sunt și minori printre noi”.*

Situația nr.2:

În ultima clipă, șeful vă cere să finalizați un raport important, ceea ce înseamnă că va trebui să lucrați în week-end, cu toate că ați plănuțit o manifestare în familie.

Ați putea spune:

- „Cu adevărat aș vrea să ajut și în mod normal trebuie s-o fac și, totuși, în acest week-end nu voi avea posibilitate. I-ați întrebat și pe ceilalți? Ei ce au spus?”*
- „Înțeleg că acest lucru e important. În mod normal, aș fi dispus să ajut. În acest week-end am aranjat o manifestare în familie și nu voi putea lucra la acest raport. Pot să vă ajut altfel?”*
- „În nici un caz nu-mi voi schimba planurile pentru week-end. Apelați la altcineva”*

Situația nr.3:

Plănuțiți o vacanță doar cu familia și așteptați cu nerăbdare această clipă, când primiți un apel de la niște prieteni, care vor să meargă și ei împreună cu Dvs.

Ați putea spune:

- a) *„Apreciem că doriți să mergem împreună și, totuși, am plănuit această vacanță doar cu familia. Altă dată, dar nu acum”.*
- b) *„Avem alte planuri, așa că nu puteți veni”.*
- c) *„Nu sunt sigur, dar cred că avem alte planuri. Pot să revin cu un telefon mai târziu”.*

Situația nr.4:

Unul dintre colegii de serviciu vă roagă în mod repetat să-l înlocuiți la serviciu. Acest lucru nu vă convine.

Ați putea spune:

- a) *„Aș face acest lucru dacă aș putea, însă astăzi nu am posibilitate. Poate dacă ai ruga pe altcineva. Îmi pare atât de rău. Sper să nu te superi”.*
- b) *„De fiecare dată te înlocuiesc. Ajunge.”*
- c) *„Când am putut, te-am ajutat. Cu altă ocazie mi-ar face plăcere, însă nu astăzi”.*

Situația nr.5:

Un coleg de serviciu v-a inclus la elaborarea unui proiect fără să vă întrebe în prealabil. Sunteți foarte enervat.

Ați putea spune:

- a) *„Presupun că va trebui să mă conformez și de data aceasta, pentru că ai promis și toată lumea se va supăra pe mine, în cazul în care nu accept”.*
- b) *„Te rog, pe viitor nu te mai oferi în locul meu, fără să mă întrebi. Nu-mi place deloc, când cineva decide în locul meu”.*
- c) *„Este ultima dată când faci acest lucru fără să mă întrebi. Ajunge!”*

Situația nr.6:

Șeful îți dă o nouă sarcină de lucru. Ești deja suprasolicitat.

Ați putea spune:

- a) *„Nu este posibil să le fac pe toate !”*
- b) *„Nu pot îndeplini sarcina în termenul fixat. Trebuie să mai discutăm.”*
- c) *„Lăsați aici dosarul. Mă voi uita peste el”.*

Situația nr.7:

Ați venit de departe pentru un interviu cu un potențial angajator, care, în prealabil, v-a programat în audiență. După o jumătate de oră de așteptare în birou, în timp ce ”angajatorul” juca o partidă de șah la computer, vă anunță că nu are locuri vacante pentru Dvs..

Ați putea spune:

- a) *„Era și timpul să-mi acordați și mie un pic de atenție”.*
- b) *„Îmi cer scuze că v-am răpit din timpul Dvs. prețios”.*
- c) *„Am crezut că am stabilit un program pentru interviul de selecție, iar Dvs. din start mă anunțați că nu aveți locuri vacante. Acest lucru puteați să mi-l spuneți și la telefon. De ce nu ați făcut-o?”*

Situația nr.8:

Sunteți o persoană competentă, însă adevărul este că nu știți cum să abordați inițial o sarcină foarte importantă. Șeful vă observă ezitarea și vă întreabă dacă veți reuși.

Ați putea spune:

- a) *„Cred că pot realiza această sarcină, dar am nevoie de ajutorul Dvs. pentru a-l demara”.*
- b) *„Cred că sunt mai multe moduri de abordare și trebuie să-mi dau seama care e mai potrivit”.*
- c) *„Nu este nicio problemă. M-am descurcat în situații și mai dificile.”*

Situația nr.9:

Vă aflați într-o ședință de serviciu și nu sunteți de acord cu privire la decizia luată de echipă, când un alt coleg vă spune: ”Habar nu ai despre ce vorbești”.

Ați putea spune:

- a) „Nimic, taci și zâmbești.
- b) „De ce ești atât de sigur că nu știu?”
- c) „Ba da, chiar știu mai multe decât tine.”

Am invitat să răspundă la acest test 61 de studenți ai ASEM din cadrul modulului ”Arta comunicării și Etica profesională”. În urma analizei rezultatelor am constatat că 18 studenți, sau 29%, pledează pentru o comunicare agresivă, 36 de studenți, sau 59%, comunică nonasertiv și doar 7 studenți, sau 12%, au competențe de comunicare asertivă (figura 1).

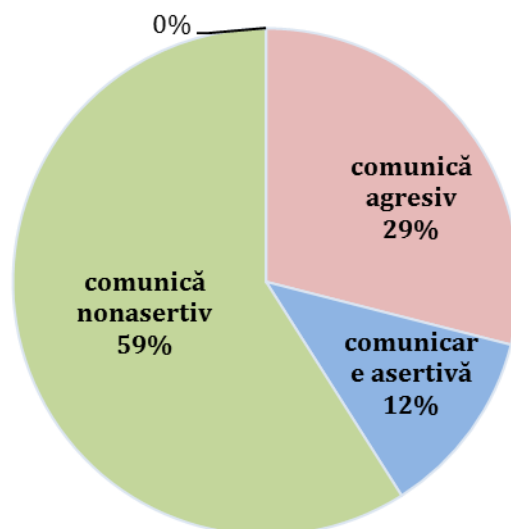


Figura 1. Rezultatele experimentului de constatare a tipului de comunicare

În baza rezultatelor constatate de către studenți, se poate afirma că, în anumite situații, fiecare dintre noi se comportă în toate cele trei moduri, iar în alte situații de comunicare acționăm de obicei agresiv sau nonasertiv, iar pentru a forma competențe de comunicare asertivă, este necesar de stabilit repere în derularea ulterioară a acestui proces, în cadrul căruia va putea fi observată și dinamica nivelului de formare a acestor competențe.

Primul reper îl poate constitui *conștientizarea necesității unei convingeri asertive* [6, p.39]. Convingerile pot fi de tipul următor:

- *Nevoile mele sunt importante, la fel și necesitățile interlocutorului.*
- *Nu trebuie să pierd pentru ca alții să câștige.*
- *Există întotdeauna posibilitatea unui rezultat reciproc avantajos.*

Al doilea reper constă în *precizarea propriilor necesități* [9, p.54].

În cadrul acestui reper este esențial să ne punem cinci întrebări din *Testul de Negociere Litmus*:

1. „Ce aș dori în mod ideal?”;
2. „Cu ce m-aș mulțumi?”;
3. „Ce m-ar satisface îndeajuns?”;
4. „Nu, asta nu este îndeajuns, am nevoie de...”;
5. „Aceasta este acum o situație în defavoarea mea: trebuie să spun ”nu” sau mă retrag”.

Al treilea reper îl constituie *stabilirea necesităților celorlalți*.

Întrebările deschise sunt mai utile decât cele închise, în raport cu stabilirea necesităților reale. [6, p.40] Prin întrebările deschise, se pot gestiona mai bine unele obiecții sau conflicte. Astfel, unele dintre cele mai avantajoase întrebări deschise încep cu:

1. „Ce anume ...?”;
2. „Cum...?”;

3. „De ce ...?”;

4. „Când...?”.

Întrebările închise sunt utile în obținerea unor clarificări și a acordului.

Al patrulea reper va viza *acordul în ceea ce privește necesitățile ambelor părți* [6, p.41].

În cazul în care ne-am identificat necesitățile reale, este posibil să descoperim că nu există foarte puține decalaje între necesitățile noastre și cele ale interlocutorului, respectiv, vom ajunge facil la un numitor. Pentru aceasta este necesar să verificăm, dacă am înțeles corect necesitățile celuilalt și să le recunoaștem, și să ne asigurăm că interlocutorul admite și ia în considerare necesitățile noastre. Acest reper este supranumit și „înțelegerea verbală”.

Al cincilea reper presupune *găsirea de soluții* [6, p.42].

Acest reper poate fi realizat, de asemenea, cu ajutorul întrebărilor deschise:

1. „Trebuie să existe o soluție...”;

2. „Ce ziceți de această idee ...?”;

3. „Cum credeți că ar funcționa...?”;

4. „Ce altă opțiune mai există...?”;

5. „Ce idei aveți referitor la ...?”.

Toate aceste repere se bazează pe valorile și convingerile pe care le avem despre eul nostru și despre semenii. În cazul în care dezvoltăm convingeri asertive, vom pleda, respectiv, pentru o comunicare și comportament asertive.

Convingerile constituie *acceptarea unor realități care sunt adevărate și, care, la rândul lor, nu au suport convingător*. Astfel, *convingerile* ne obligă să percepem lumea din perspectiva noastră: vedem, auzim și simțim ceea ce dorim să vedem, să auzim și să simțim. De asemenea, *convingerile* pot contribui atât la comportamente restrictive, cât și motivaționale.

Convingerile restrictive cauzează constrângerea noastră comportamentală și cea de comunicare. Astfel de convingeri își au originea în respectul de sine scăzut al cărui piloni sunt șubrezii. Este vorba de pilonul eficacității și pilonul considerației de sine. Cel al eficacității are menirea de a ne oferi capacitatea de a realiza diferite obiective pe care ni le-am propus, inclusiv, capacitatea de soluționare a problemelor, pe care le avem. Pilonul considerației de sine presupune dreptul nostru de a fi fericiți.

Respectiv, dacă acești piloni sunt fragili, atunci dezvoltăm convingeri restrictive, care se vor transforma în comportamente, ulterior, în comunicări nonasortive sau agresive, demonstrându-ne, nouă înșine, că nu avem capacitatea de a realiza obiective propuse sau, mai grav de atât, că nu avem dreptul de a fi fericiți.

În cazul existenței unor convingeri motivaționale, putem afirma că interlocutorul are un respect de sine ridicat, la temelia căruia pilonii eficacității sinelui și a considerației de sine sunt bine fortificați. Convingerile motivaționale întotdeauna vor contribui la o comunicare asertivă.

Convingerile restrictive apar încă din copilărie și sunt cauzate, inclusiv, de educația care, cu părere de rău, deseori se reduce de a evidenția erorile comise ale copilului și nu succesele obținute.

Aduceți-vă aminte de testele controlate cu pixurile cu mină roșie, care sunt ca niște fulgere amenințătoare la formarea unor convingeri pozitive ale copiilor. Convingerile au fost afectate și din cauza *efectelor Halo și Pigmalion* comise pe parcursul actului educațional. [4, p.146]

Variabila socială și culturală, la fel, își pune amprenta la cauzarea unor convingeri restrictive.

Acest lucru este evident pe rețelele de socializare, atunci când utilizatorii își etalează titlurile și onorurile sale sau răspunsurile studenților la întrebarea: „Cine sunteți?”.

Răspunsul, de obicei, este:

- „Student, membru, asociat...”.

Aceste tipuri de răspunsuri demască o mentalitate de tip colectivist, care consfințesc superioritatea absolută a celui mai în vârstă, doar pentru că are ani în plus.

În urma evenimentelor dramatice, putem cauza convingeri restrictive, iar teama de a suferi înfrângeri ne aruncă în brațele unui cerc vicios al nereușitelor [3, p.102].

Convingerile restrictive sunt deseori determinate de frică. Conform teoriei behavioriste, teama de a nu fi criticați, ridiculizați sau neacceptați de semenii, ne determină să încercăm să-i evităm sau să-i îmbunăm.

Pentru a identifica tipurile de convingeri la eșantionul de 61 de studenți, participanți la modulul „Arta comunicării și Etică Profesională”, am propus studenților să bifeze convingerile pe care le au și, care, sunt tipice pentru convingerile agresive, nonasertive și asertive.

Tabelul 2. Test: Tipurile de convingeri

Convingeri	Agresive	Nonagresive	Asertive
1) Dețin un potențial intelectual mai mare decât ceilalți	v		
2) Dacă nu atac, sunt atacat	v		
3) Acționez fără a cere permisiune			v
4) Ceilalți reușesc mai multe decât mine		v	
5) Mă respect și îi respect pe ceilalți			v
6) Nimeni nu e consecvent în angajamente	v		
7) Nu spun „da” atunci când nu este oportun			v
8) Trebuie să mă acceptați așa cum sunt	v	v	
9) Scopul scuze mijloacele	v		
10) Niciodată nu voi cere ajutorul nimănui	v	v	
11) Trebuie să-mi impun autoritatea	v		
12) Nu voi fi victima emoțiilor celorlalți			v
13) Întotdeauna trebuie să-mi ascund emoțiile		v	

În urma analizei rezultatelor, am remarcat că 25 de studenți, sau 40%, susțin convingerea agresivă, 23 de studenți, sau 39% au convingeri nonasertive și 13 studenți, sau 21%, dezvoltă convingeri asertive.

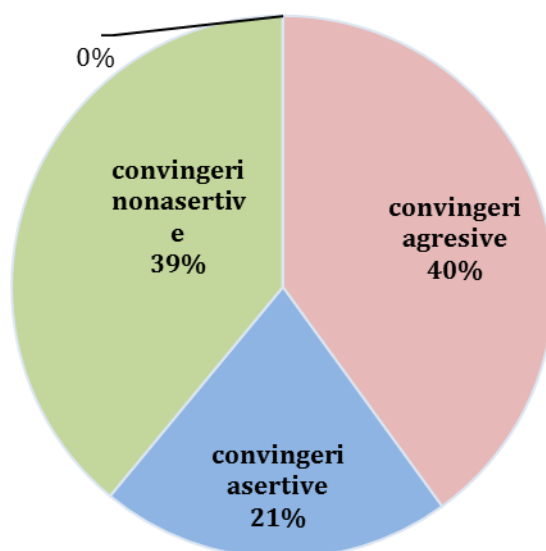


Figura 2. Rezultatele testului de identificare a tipului de convingere

Pentru a modifica convingerile agresive și nonasertive în asertive, astfel contribuind la formarea competențelor de comunicare asertivă, am utilizat *sistemul necesităților asertive*, modificat după modelul cercetătorilor POTTS [6, p.119].

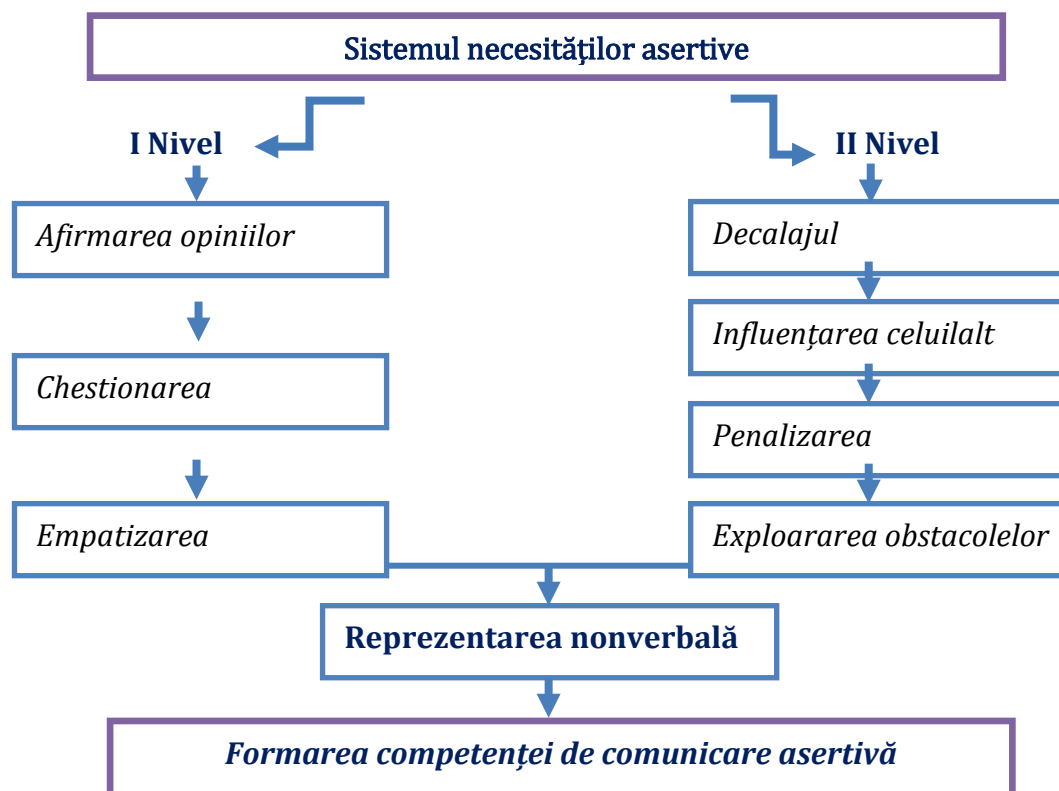


Figura 3. Sistemul necesităților asertive

Primul nivel al necesităților asertive reprezintă **tipuri de comportament cotidian**.

Al doilea nivel este binevenit în **gestionarea cu succes a comunicării asertive**.

Nivelul I al Sistemului necesităților asertive o constituie – **afirmarea opiniilor**. Această componentă include pronumele „eu”.

De exemplu:

- ✓ „Eu cred că în cazul acesta...”
- ✓ „Din punctul meu de vedere...”
- ✓ „Eu văd altfel lucrurile...”
- ✓ „Aș prefera...”

Componenta DE CHESTIONARE presupune punerea de întrebări pentru a încerca să înțelegem situația celeilalte persoane.

De exemplu:

- ✓ „Cum vezi acest lucru?”
- ✓ „Ce idei ai referitor la...?”
- ✓ „Cum am putea rezolva ...?”
- ✓ „Ai putea să-mi spui părerea ta?”

Componenta DE EMPATIZARE semnifică armonizarea poziției celuiilalt cu declararea propriilor nevoi sau opinii. Intenția de empatie se formează cu ajutorul conjuncției „Și”, care le poate înlocui pe „dar”, „însă”, astfel stabilind impactul empatiei dovedite. Un alt mod de a empatiza este de a utiliza o pauză între manifestarea înțelegerii și ceea ce trebuie să spui în continuare: „Știu că sunteți preocupat de alte probleme. Am nevoie să îmi acordați puțin timp”.

Nivelul II al Sistemului necesităților asertive se utilizează atunci când **interlocutorii ignoră nevoile și opiniile noastre în mod constant, trebuie să ni le susținem cu mai multă fermitate, respectându-le în același timp pe ale lor**.

Componenta DE DECALAJ evidențiază diferența dintre ceea ce s-a convenit în prealabil și ceea ce se întâmplă: „Din câte îmi aduc aminte, am convenit să mă ajutați. Acum îmi spuneți că nu sunteți disponibil. Doresc să rămânem la înțelegerea inițială”.

Componenta INFLUENȚAREA CELUILALT este o imixtiune care atrage atenția asupra efectelor negative pe care comunicarea celuilalt le are asupra Dvs. Ca reper în cazul influențării celuilalt poate fi util următorul model:

- ✓ „Când ai...” (descrieți comportamentul celuilalt)
- ✓ „Efectele sunt ...” (cum te afectează comportamentul lui)
- ✓ „Sunt...” (cum te simți în legătură cu asta)
- ✓ „Mi-ar plăcea...” (ce ai dori să fie făcut în mod diferit).

Componenta DE PENALIZARE înseamnă să-i informezi pe ceilalți despre consecințele pe care le vor avea de suportat dacă nu își schimbă comportamentul.

Componenta DE EXPLOARARE A OBSTACOLELOR indică faptul că în unele situații de comunicare niciuna din componentele de asertivitate poate să nu funcționeze.

Atunci poate fi vorba de un ”obstacol”, care trebuie abordat:

- ✓ „Putem vorbi despre asta și apoi să revenim la problema noastră?”

În urma asimilării conținutului din **Sistemul necesităților asertive**, am propus studenților un **training de exersare**:

„Gândiți-vă la o situație personală și întocmiți în scris un plan bazat pe componentele necesităților asertive, răspunzând la întrebări și exersați, citindu-le colegilor săi.

- Afirmarea opiniei.
 - Ce credeți despre situația dată?
- Chestionarea.
 - Care este problema reală a acestei situații?
- Empatizarea.
 - Puteți conta pe sprijinul celuilalt la soluționarea problemei?
- Decalajul.
 - Poate fi respectată consecutivitatea angajamentului asumat?
- Influențarea celuilalt.
 - Descrieți comportamentul celuilalt.
 - Cum vă afectează comportamentul interlocutorului?
 - Care sunt emoțiile în legătură cu situația creată?
 - Ce acțiuni așteptați de la interlocutor?
- Penalizarea.
 - Cum veți informa interlocutorul despre consecințele pe care le va avea de suportat în cazul în care nu-și schimbă comportamentul?
- Exploararea obstacolelor.
 - Care sunt motivele reale ale neînțelegerii?
 - Există posibilitatea unei discuții sincere între interlocutori?
 - Este posibilă revenirea la soluționarea problemei în cauză?

După aplicarea repetată a acestor tipuri de traininguri de exersare, le-am propus studenților să-și evalueze stilul actual de comunicare asertivă în baza următorului exercițiu:

- 1) Scrieți cât mai multe determinative pentru a completa enunțul: „Când sunt asertiv, sunt...”.
- 2) Gândiți-vă la o situație personală în care v-ați simțit în modul în care v-ați descris în enunțul de mai sus. Apoi aduceți-vă aminte la ce v-ați dorit atunci și la ce ați reușit să realizați.
- 3) Imaginați-vă că sunteți în acest moment în situația pe care ați avut-o și notați în scris răspunsurile la următoarele întrebări:

- | |
|--------------------------------|
| • Ce expresii folosiți? |
| • Cum vă simțiți? |
| • Care este paralimbajul Dvs.? |

• <i>Care este volumul vocii?</i>
• <i>Ce tonalitate are vocea?</i>
• <i>Care este viteza cuvintelor emise?</i>
• <i>Pe ce expresii puneți accentul?</i>
• <i>Cum folosiți pauzele în situația de comunicare?</i>
• <i>Ce postură corporală aveți?</i>
• <i>Cum folosiți mâinile?</i>
• <i>Ce gesturi faceți?</i>
• <i>Cât de relaxată este expresia facială?</i>
• <i>Cât de constant este contactul vizual?</i>
• <i>Care este reacția interlocutorului?</i>
• <i>Cum gestionați această reacție?</i>

Acest exercițiu de evaluare a stilului de comunicare asertivă a fost efectuat de eșantionul de 61 de studenți. În urma analizei lucrărilor, a fost constatat că 49 de studenți, sau 80%, au reușit să construiască un discurs nonverbal al comunicării asertive. Iar utilizarea repetată a exercițiilor ce țin de construcția necesităților asertive, inclusiv, elaborarea discursului nonverbal, vor contribui la formarea competențelor de comunicare asertivă. Comunicarea asertivă, pentru a fi aplicată, necesită timp de a fi acceptată și de a fi asimilată de către persoanele care au învățat și practică un alt stil de comunicare.

Beneficiile comunicării asertive:

- ✓ Comunicarea asertivă contribuie la *regândirea mentalității despre sinele său și realitatea care ne înconjoară.*
- ✓ Contribuie la *îmbunătățirea calității de comunicare cu interlocutorii.*
- ✓ Are un *impact pozitiv* atât pe termen scurt, cât și pe termen lung.
- ✓ *Sub aspect personal*, promovează o *modalitate eficientă de exprimare a necesităților, dorințelor și a fobiilor, optimizează dezvoltarea respectului de sine.* Modificarea respectului de sine are loc la capitolul competenței de a trăi în mod conștient, ceea ce înseamnă să avem o minte activă și nu una pasivă. Aceasta ne dă posibilitatea să înfruntăm problemele, dar să nu le abandonăm.
- ✓ Prin comunicarea asertivă dezvoltăm o altă competență, *cea a împăcării cu sinele nostru.* Acest lucru presupune voința de a accepta și a vorbi despre orice emoție și comportament. Evoluează competența responsabilității față de sine, care vizează rezolvarea problemelor doar de noi înșine și nu de acceptarea tacită că cineva e în stare să o facă în locul nostru.
- ✓ Comunicarea asertivă *dezvoltă competența de autoafirmare a sinelui*, ceea ce ne ajută să promovăm necesitățile și dorințele noastre și nu pe ale altora.
- ✓ O altă competență formată prin intermediul comunicării asertive ține de *a trăi urmând un scop.* Ca activitățile noastre personale și profesionale să fie eficiente și competitive, permanent trebuie să realizăm obiective pe care ni le propunem. Modificarea respectului de sine cu ajutorul comunicării asertive are loc, inclusiv, la competența de integritate personală, ceea ce include coerența dintre cuvinte și fapte.
- ✓ *Sub aspect social*, comunicarea asertivă *dezvoltă competențe de negociere a conflictelor, promovează relații profesionale deschise și productive.*

CONCLUZIE

Generată de necesitatea obiectivă de a asigura rezultativitatea funcțională a procesului de educație a studenților, inclusiv, în baza dexterităților de comunicare, aflată sub impactul competitivității, desemnarea competențelor de comunicare asertivă are scopul de a justifica valoarea lor educațională în economia cunoașterii.

În condițiile organizării pragmatice a activităților educaționale în învățământul universitar, fiecare dintre trăsăturile diferențiale ale activității de comunicare indică aspecte pentru practica formării competențelor, inclusiv, în baza comunicării asertive.

Examinarea conținutului teoretic a condus la stabilirea elementelor componente ale Sistemului necesităților asertive în formarea competenței de comunicare asertivă: afirmarea opiniilor, chestionarea, empatizarea, decalajul, influențarea celuilalt, penalizarea, exploararea obstacolelor, reprezentarea nonverbală.

Valorificarea Sistemului necesităților asertive în formarea competenței de comunicare asertivă are drept scop și efect comunicarea în condiții de competitivitate.

A acțiunile formative de valorificare a necesităților asertive, prin operarea strategiei pragmatice, și-au atins obiectivul proiectat de formare a competenței de comunicare asertivă a studenților, indicatorul principal fiind creșterea procentajului studenților care au demonstrat pe parcurs un nivel bun. Asamblarea elementelor de influență formativă a Sistemului necesităților asertive poate fi considerată pertinentă în formarea competenței de comunicare asertivă ca o componentă a competitivității.

BIBLIOGRAFIE:

1. Abric, I.-C. *Psihologia comunicării. Teorii și metode*. Iași: Editura Polirom, 2005, 264p.
2. Haddou, M. *Cum să spui "Nu"*. București: Editura Trei, 2003, 236 p.
3. Kohlrieser, G. *Soluționarea conflictelor în bază de negociere*. Iași: Editura Polirom, 2007, 392 p.
4. Neacșu, N. *Introducere în psihologia educației și a dezvoltării*. Iași: Editura Polirom, 2010, 357 p.
5. Nuță, A. *Abilități de comunicare*. București: Editura Sper, 2004, 127 p.
6. Potts, C. *Asertivitatea*. București: Editura Trei, 2017, 219 p.
7. Smith, M. *Când spun "Nu", mă simt vinovat*. București: Editura Trei, 2018, 392 p.
8. Tușnadi, A. ș.a. *Comunicarea în administrarea publică*. București: Editura ASE, 2013, 220 p.
9. Vasiliu, C.A. *Tehnici de negociere și comunicare în afaceri. Teste și studii de caz*. Disponibil: http://www.biblioteca_digitala.ase.ro