



ROLUL COMUNICĂRII ÎN REZOLVAREA CONFLICTELOR LA VÎRSTA PREADOLESCENTĂ THE ROLE OF COMMUNICATION IN CONFLICT SOLVING IN PREADOLESCENTS

CZU 159.922

Racu Igor, dr. habilitat, profesor universitar

Buzdugan Marcela, master în psihologie

Summary

The article presents the result of theoretical and experimental research of conflicts solving through communication in preadolescents. In constative research were included 108 preadolescents from 7th and 8th grade and in formative experiment 24 preadolescents: 12 in experimental group and 12 in control group. Different styles of communication such as: assertive, aggressive, manipulative, non-assertive and conflict solving strategies were described and studied. The formative program was orientated to development of effective communicative skills. Experimentally was demonstrated that developing assertive style of communication influence on choosing compromise and collaboration as strategies in conflicts solving.

Key words: communication, styles of communication, communicative skills, conflict solving strategies, preadolescence

Adnotare

În acest articol sunt prezentate rezultatele unei cercetări teoretico experimentale consacrate studiului problemei soluționării conflictelor prin intermediul activității de comunicare la vârsta preadolescentă. În cercetarea constativă au participat 108 subiecți din clasele a 7-a și a 8 – a iar în experimentul formativ 24: 12 în grupul experimental și 12 în grupul de control. Au fost cercetate diferite stiluri de comunicare: asertiv, agresiv, manipulator, non – asertiv și strategiile de soluționare a conflictelor. Programul formativ a fost conceput ca și dezvoltarea abilităților / competențelor de comunicare eficientă. S – a demonstrat posibilitatea de dezvoltare experimentală a competențelor de comunicare asertivă care determină formarea strategiei de colaborare și compromis în soluționarea conflictelor.

Cuvinte cheie: Comunicare, stiluri de comunicare, competențe de comunicare, strategii de soluționare a conflictelor, vârsta preadolescentă

Termenul de comunicare provine de la latinescul *communis* (comun, a pune în comun, a fi în relație). Comunicarea este o nevoie socială dictată de însăși natura noastră umană și care este prezentă în toate sferile de activitate. Fenomenul comunicării este o trăsătură centrală a culturii întrucât prin intermediul său se transmit valorile, atitudinile și percepțiile sociale de la o generație la alta.

Există două mari orientări în studiul comunicării:

Prima dintre ele vede comunicarea ca pe o transmitere de mesaje. Ea se preocupă de modul în care emițătorii și receptorii codifică și decodează mesajele, de felul în care transmițătorii utilizează canalele și mijloacele de comunicare, adică de problemele eficienței și acurateței.



Cea de-a doua orientare înțelege comunicarea ca producție și schimb de semnificații. Ea se preocupă de modul în care mesajele sau textele interacționează cu oamenii în scopul producției de semnificații, adică rolul pe care îl au textele în cultura noastră. Pentru această orientare, studiul comunicării reprezintă studiul textului și al culturii.

Prima școală definește comunicarea ca o interacțiune socială prin intermediul mesajelor prin care o persoană crează o legătură cu o altă persoană, îi afectează comportamentul, starea mentală sau reacțiile emoționale - și invers, bineînțeles. *Cea de-a doua școală*, semiotica, definește interacțiunea socială ca fiind acel lucru care constituie individul camembru al unei culturi sau societăți.

Cele două școli mai diferă și din perspectiva înțelegerii a ceea ce este un mesaj. Școala-proces vede mesajul ca fiind acel lucru care este transmis prin procesul de comunicare, pentru semioticienii însă mesajul prezintă construcția de semne care, prin interacțiunea cu ceilalți receptori, produce înțelesuri [4, p.15-17].

În dicționarul de psihologie elaborat de P. Popescu-Neveanu găsim următoarea definiție pentru *comunicație*: „proces de schimb substanțial, energetic și (sau) informațional între două sau mai multe sisteme, pe baza căruia se asigură reflectarea sistemului emițător în sistemul receptor” [9, p. 125].

Conform lui Ion Haineș, se poate vorbi despre *două sensuri ale comunicării*: unul *restrâns*, prin care se înțelege transmiterea de informații, prin intermediul unor mesaje, proces specific uman, care a dus la constituirea limbajului, și altul *larg*, de contact și colaborare, cu ajutorul sunetelor și al gesturilor, comunicare ce se manifestă și pe scară animală [6, p.16].

Dificultatea definerii comunicării este dată și de diversitatea unghiurilor de vedere sub care aceasta poate fi privită.

Trecând în revistă numeroase definiții, McQuail, citându-l pe Dance, a precizat cincisprezece astfel de formulări, în încercarea de a oferi o definiție completă, fiecare dintre ele punând accentul asupra unui alt aspect sau unei alte componente a comunicării:

- simboluri, vorbire, limbaj;
- înțelegerea - receptarea, nu transmiterea mesajelor;
- interacțiune, relație - schimbul activ și coorientarea;
- reducerea incertitudinii - care duce la căutarea de informație în scopul adaptării;
- procesul - întreaga secvență a transmiterii;
- transfer, transmitere - mișcare conotativă în spațiu și timp;
- legătură, unire - comunicarea în ipostază de conector, de articulator;



- trăsături comune - amplificarea a ceea ce este împărtășit sau acceptat de ambele părți;
- canal, purtător, rută - o extensie a „transferului”, având ca referință principală calea sau „vehiculul” (sistem de semne sau tehnologie);
- memorie, stocare - comunicarea duce la acumularea de informație și putem „să comunicăm cu” astfel de depozite informative;
- răspuns discriminatoriu - accentuarea acordării selective de atenție și a interpretării;
- stimuli - accentuarea caracterului mesajului în cauză, a răspunsului sau a reacției;
- intenție - accentuează faptul că actele comunicative au un scop;
- momentul și situația - acordarea de atenție contextului actului comunicativ;
- putere - comunicarea văzută ca mijloc de influență [apaud. 8, p.17].

Putem concluziona faptul că domeniul de definire și de interpretare a procesului de comunicare este vast. În activitățile umane totul este comunicare: a vorbi, a scrie, a asculta, a privi. Omul este o ființă socială. În absența comunicării, întreaga existență umană ar fi de neconceput. Evoluția culturii și a civilizației, a omului însuși, ca ființă superioară, este legată implicit de evoluția procesului de comunicare și diversificarea modurilor și mijloacelor de comunicare.

Deși conflictul este o dimensiune esențială a comunicării, acesta poate constitui o experiență constructivă sau una distructivă în dependență de modul de abordare și rezolvare, astfel rolul comunicării devine unul fundamental în rezolvarea conflictelor.

Faptul că comunicarea și conflictul prezintă interes atât pentru individ cât și pentru stat și societate a făcut ca problema să fie examinată de-a lungul anilor atât sub aspectul său pedagogic, psihologic, social, cât și sub cel umanitar de mulți cercetători.

Termenul de conflict provine din latinescul *conflictus*, desemnând lovirea împreună cu forță și implicând prin aceasta dezacorduri și fricțiuni între membrii grupului, interacțiune în vorbire, emoții și afectivitate. T.K. Gamble și M. Gamble definesc conflictul ca o variabilă pozitivă, în sensul că, „dincolo de toate perspectivele, conflictul este o consecință naturală a diversității” [apaud. 8, p.157].

Termenul de conflict a fost definit într-o mare diversitate de moduri. Dicționarul explicativ al limbii române definește conflictul ca pe o neînțelegere, ciocnire de interese, dezacord, antagonism, ceartă, diferend, discuție (violentă).

În dicționarul de psihologie, P. Popescu-Neveanu propune următoarea definiție a conflictului: „ciocnire și luptă între motive, tendințe, interese, atitudini opuse, și de forță relativ egale și greu de conciliat sau ireconciliabile. Se produce într-un anumit moment sau este



persistent. Astfel se naște o stare de tensiune și frământări care pot căpăta o formă dramatică. Sînt inevitabile în viața individului, dar multe din ele pot fi depășite prin opțiuni în favoarea tendințelor cu semnificație superioară” [9, p.133].

Există cel puțin *trei perspective majore în abordarea conflictelor*:

- 1) *Perspectiva tradiționalistă* - conflictul este văzut negativ și asociat în mod obișnuit cu termeni ca violență, distrugere și iraționalitate. Această perspectivă solicită schimbări ale realității care a generat conflicte.
- 2) *Perspectiva relațiilor umane* - conflictele sunt normale pentru toate organizațiile și grupurile. De vreme ce conflictele sunt inevitabile, școala relațiilor umane sugerează acceptarea lor, și încearcă să raționalizeze conflictul.
- 3) *Perspectiva interacționistă* - această perspectivă chiar încurajează conflictul, pornind de la ipoteza că un grup riscă să devină static, apatic și să nu răspundă nevoii de schimbare, inovație. Liderii sunt încurajați să mențină un nivel al conflictului cît să păstreze dinamismul, creativitatea și autocrtica grupului [2, p.6].

Conflictele se supun unor clasificări multicriteriale. La început vom descrie patru mari tipuri de conflict:

- *conflictul-scop*, care apare atunci când o persoană dorește rezultate diferite față de alta;
- *conflictul cognitiv*, bazat pe contrazicerea unor idei sau opinii ale altora privitoare la un anumit fenomen;
- *conflictul afectiv*, ce apare atunci când o persoană sau un grup are sentimente sau emoții incompatibile cu ale altora;
- *conflictul comportamental*, ce apare atunci când o persoană sau un grup face ceva care este de neacceptat pentru ceilalți [8, p.160].

După criteriul localizării se evidențiază:

1. Conflicte interne, intrapsihice;
2. Conflicte externe, sociale;

Există mai multe *tipuri de conflicte intrapsihice*:

- a) Conflictul motivațional este între *vreau și vreau*;
- b) Conflictul moral – între *vreau și trebuie*;
- c) Conflictul neîndeplinirii dorinței sau complexul de inferioritate – între *vreau și pot* (între dorința și realitatea care împiedică satisfacerea ei);
- d) Conflictul de rol – între *trebuie și trebuie* (dificultatea realizării mai multor roluri de o singură persoană);



- e) Conflictul de adaptare – între *trebuie și pot* (tulburarea procesului de adaptare la mediul înconjurător, în special cel social);
- f) Conflictul autoaprecierii neadecvate – între *pot și pot* (conflictul între autoapreciere, atractivitate și posibilitățile reale);
- g) Conflictul nevrotic – longevitatea oricărui conflict descris mai sus sau totalitatea acestora.

Conflictele externe, în funcție de extensiunea ariei sociale acoperite pot fi:

- a) *Conflicte interpersonale* - apar între doi indivizi părinți/copii, cupluri, șef/subordonat ș.a.
- b) *Conflictul intragrupal* – apare în interiorul unui grup clasa de elevi, colectiv didactic, partid politic, la birou ș.a.
- c) *Conflictul inergrupal* - apare între grupări rasiale, etnice, politice ș.a.
- d) *Conflictul internațional* - apare între state, birouri de națiuni sau organizații internaționale.

Strategiile de prevenire a conflictului sunt eficiente atunci când putem intui anumite situații tensionale care ar putea determina conflicte neproductive. Există câteva *strategii de prevenire a conflictului*:

- focalizarea pe obiective, cu încercarea evitării conflictelor pe obiective;
- producerea unor sarcini stabile, bine structurate și acceptate de întregul grup;
- facilitarea comunicării;
- evitarea situațiilor câștig-pierdere;
- utilizarea de către cadrul didactic sau de către liderii echipelor educaționale a unor elemente aparținând strategiilor de moderare a activității;
- în grupuri este important ca fiecare membru să aibă senzația că are locul său [8, p. 81].

Scopul cercetării realizate constă în studierea relației dintre stilul de comunicare abordat și modalitatea de rezolvare a conflictelor la preadoescenti, precum și în elaborarea unui program de dezvoltare a abilităților de comunicare eficientă.

Metodele empirice utilizate: Chestionarul S.C. Analiza stilului de comunicare (Stroe Marcus); Chestionarul Thomas-Killman privind comportamentul în situații conflictuale; Diagnosticarea autoaprecierii stărilor psihice (H. J. Eysenck).

Ipoteza generală: Stilul de comunicare al unei persoane influențează modalitatea de rezolvare a conflictelor pe care acesta o manifestă/utilizează.

Ipoteze operaționale:



1. Presupunem că utilizarea stilului *non-assertiv (pasiv)* de comunicare determină adoptarea atitudinii de *acomodare* în rezolvarea conflictelor unde este specific un nivel scăzut al agresivității, dar un nivel înalt al anxietății, frustrării și rigidității.
2. Presupunem că adoptarea stilului *agresiv* ca dominant în comunicare, determină o atitudine de *confruntare* în rezolvarea conflictelor unde sunt caracteristice *nivelurile medii sau înalte* ale stărilor psihice de anxietate, frustrare, agresivitate și rigiditate.
3. Presupunem că stilul de comunicare *assertiv* condiționează adoptarea atitudinii de *colaborare sau compromis* în rezolvarea conflictelor și îi sunt caracteristice *nivelurile joase/scăzute* ale stărilor psihice de anxietate, frustrare, agresivitate și rigiditate.
4. Presupunem că dominarea stilului *manipulator* în comunicare condiționează adoptarea atitudinii de *confruntare sau acomodare* în situații de conflict și îi este caracteristic un nivel scăzut al anxietății și frustrării și un nivel mediu al agresivității și rigidității.
5. Presupunem că pentru preadolescenții de gen feminin este specifică utilizarea stilului assertiv și/sau non-assertiv în comunicare, iar pentru cei de gen masculin este specifică utilizarea stilului agresiv și/sau manipulator în comunicare.

Prezentarea eșantionului

Studiul de constatare a fost realizat pe un număr de 108 subiecți, elevi ai claselor VII "A", VII "C" și VIII "B", VIII "C" ai Liceului Teoretic X din orașul Chișinău. Din clasa VII „A” - 33 de subiecți; din clasa VII „C” – 32 subiecți; din clasa a VIII „B” - 23 de subiecți și VIII „C” - 20 de subiecți. 52 de subiecți sunt fete (48,1%) și 56 de subiecți sunt băieți (51,9%). În cadrul experimentului formativ, care a avut o durată de 6 săptămâni, au participat 12 subiecți, elevi ai clasei a "VII- C" și 12 au fost în grupul de control.

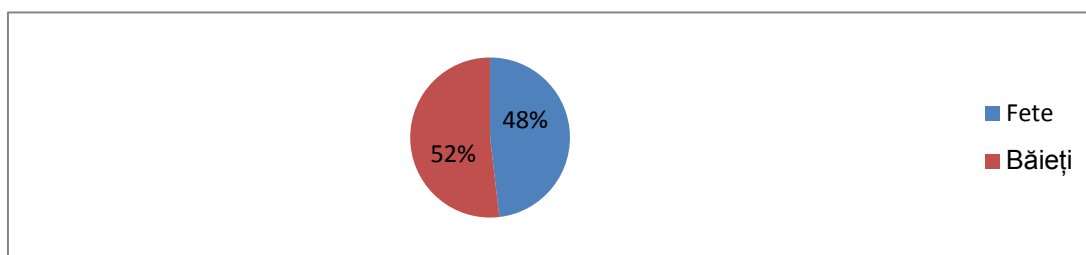


Figura 1. Distribuția subiecților în funcție de gen

În dependență de variabila vîrstă subiecții se repartizează în felul următor: 52 subiecți au vârsta de 13 ani (48%), 39 subiecți au vârsta de 14 ani (36%), 10 subiecți sunt la vârsta de 12 ani (9%) și 7 subiecți au 15 ani (7%).

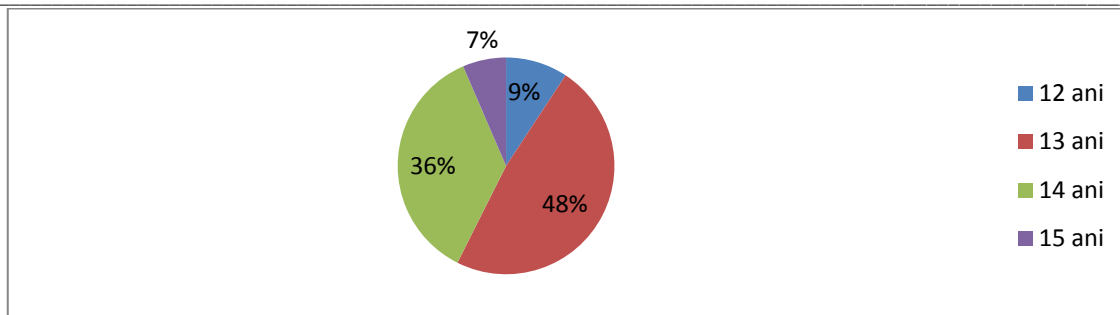


Figura 2. Distribuția subiecților în funcție de vârstă

Analiza și interpretarea datelor

Rezultatele obținute în baza *Chestionarului S.C. Analiza stilului de comunicare* sunt prezentate în figura 3. Constatăm că stilul de comunicare cu cea mai înaltă frecvență este stilul asertiv utilizat de 50 subiecți (46,3%), fiind urmat de stilul non-asertiv cu 25 subiecți (23,2%), după care se situează stilul manipulator utilizat de 21 subiecți (19,4%) și cel agresiv - 12 subiecți (11,1%).



Figura 3. Reprezentarea grafică a stilului de comunicare

Distribuția rezultatelor la stilurile de comunicare în dependență de gen sunt prezentate în figura 4: un procentaj mai mare de *fete* 52% (13 subiecți) manifestă *stilul non-asertiv* (pasiv) în comunicare, decât *băieți* - 48% (12 subiecți); un număr mai mare de *băieți* 75% (9 subiecți) utilizează *stilul agresiv*, care este manifestat în comunicare doar de 25% (3 subiecți) din fete.

Stilul manipulator se manifestă în măsură mai mare la subiecții de gen masculin, fiind dominant la 67% (14 subiecți) *băieți* și 33% (7 subiecți) fete; dintre elevii care au *stilul asertiv* dominant 56% (28 subiecți) sunt *fete* și 44% (22 subiecți) sunt *băieți*.

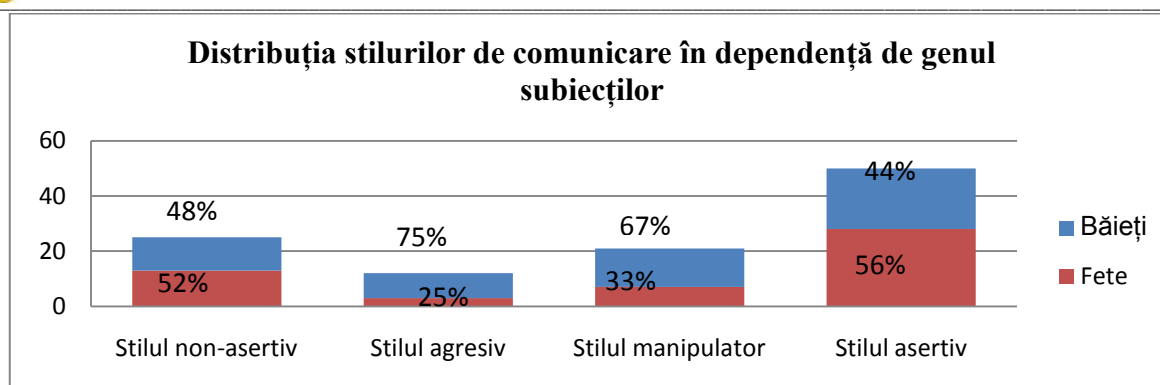


Figura 4. Reprezentarea grafică a stilurilor de comunicare în dependență de genul subiecților

Rezultatele obținute prin intermediul *Chestionarului Thomas-Killman* privind comportamentul în situații conflictuale sunt prezentate în figura 5. Cel mai mare număr de subiecți utilizează acomodarea în cazul unor confruntări interpersonale – 50 subiecți (46,3%); modul de soluționare a conflictului prin compromis este utilizat de 22 subiecți (20,4%); confruntarea este caracteristică pentru 21 subiecți (19,4%); colaborarea – 8 subiecți (7,4%) și evitarea – 7 subiecți (6,5%).

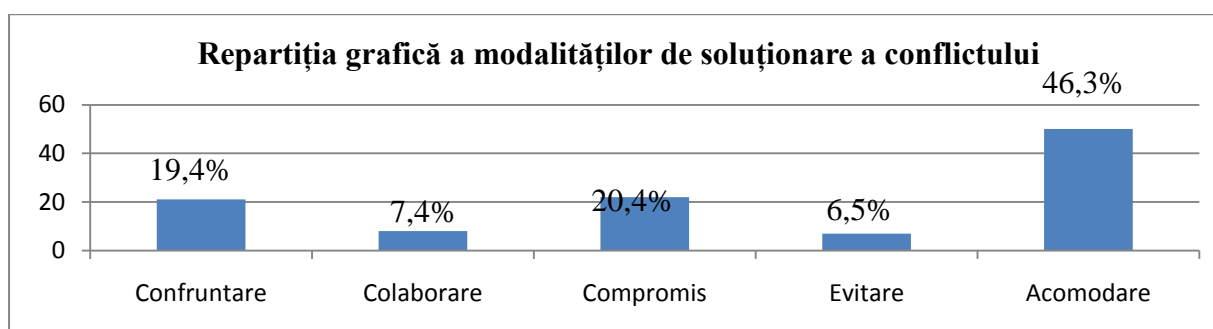


Figura 5. Rezultatele la Chestionarul Thomas-Killman privind comportamentul în situații conflictuale

În continuare prezentăm rezultatele la testul *Diagnosticarea autoaprecierii stărilor psihice*.

După cum observăm din figura 6 un nivel scăzut al anxietății se înregistrează la 56 subiecți (51,8%), nivel mediu – 47 subiecți (43,5%) și nivel înalt – 5 subiecți (4,6%) . Datele privind frustrarea indică că 56 subiecți manifestă un nivel scăzut (51,8%), 46 subiecți- nivel mediu (42,6%) și 6 subiecți nivel înalt (5,5%). Pentru agresivitate observăm că 43 subiecți (39,8%) au un nivel scăzut; 50 subiecți (46,2 %) - nivel mediu al agresivității și 15 subiecți (13,8%) – nivel înalt. Rezultatele la rigiditate: nivel scăzut la 24 subiecți (22,2%); nivel mediu la 70 subiecți (64,8%) și nivel înalt la 14 subiecți (12,9%).

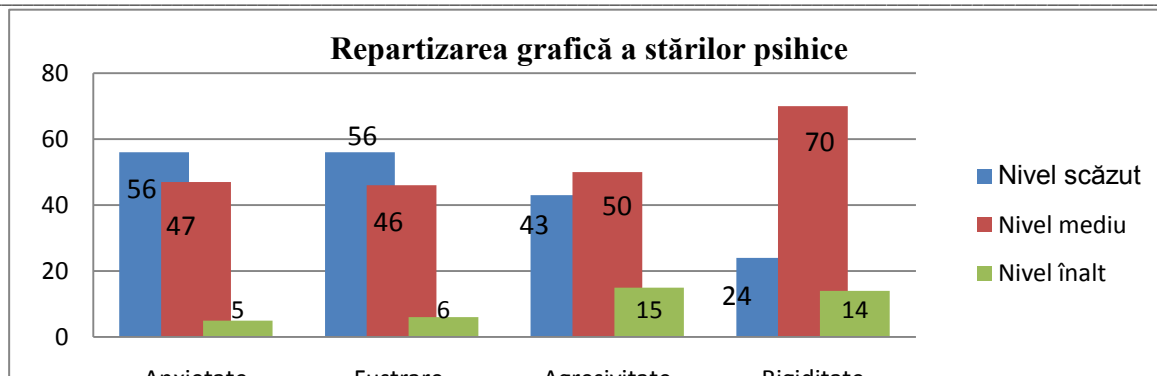


Figura 6. Rezultatele la testul Diagnosticarea autoaprecierii stărilor psihice

În continuare ne-am propus să determinăm ce strategii comportamentale utilizează preadolescenții în situațiile de conflict, în dependență de atitudinea lor dominantă în comunicare.

Observăm din figura 7 că majoritatea dintre preadolescenții care în comunicare utilizează stilul *non-assertiv (pasiv)* - 76% (19 subiecți) ca strategie comportamentală în situație de conflict manifestă *acomodarea*; 66% (8 subiecți) de preadolescenți care în comunicare manifestă *stilul agresiv* recurg la la *confruntare* ca strategie comportamentală în situații de conflict; subiecții pentru care *stilul manipulator* de comunicare este cel dominant au manifestat în proporții egale de 29% preferința pentru strategia de *confruntare* și respectiv 29% preferința pentru strategia de *acomodare* în situații conflictuale; preadolescenții care în comunicare manifestă *stilul assertiv* - 46% (23 subiecți) ca strategie comportamentală în situații de conflict practică *acomodarea*, iar 28% (14 subiecți) - *compromisul*.

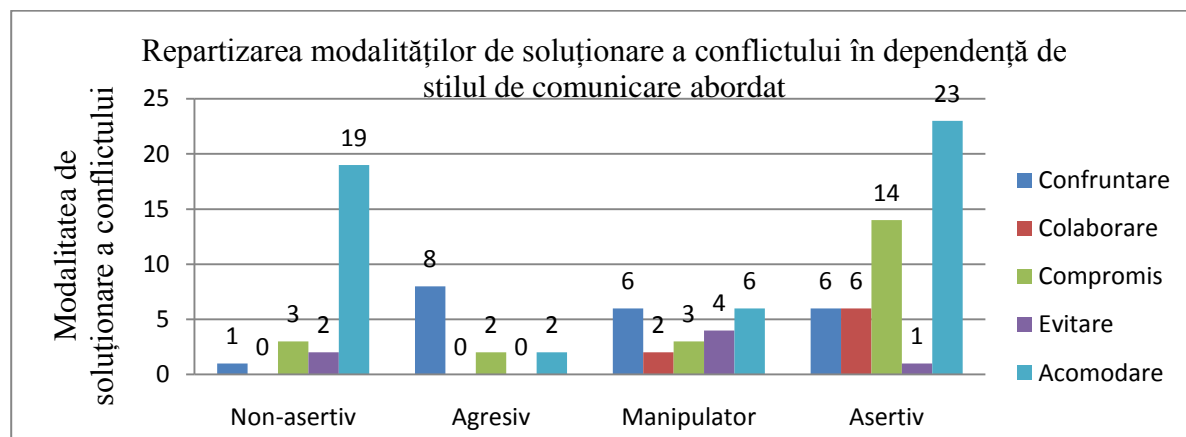


Figura 7. Distribuția rezultatelor privind modalitățile de soluționare a conflictelor în dependență de stilul de comunicare dominant

Ne-am propus să investigăm relația dintre stările psihice de anxietate, frustrare, agresivitate, rigiditate și cele patru stiluri dominante de comunicare.



Analiza cantitativă a rezultatelor prezentate în figura 8 ne permite să remarcăm că pentru *stilul asertiv* al comunicării este caracteristic *nivelul scăzut sau mediu* al stărilor psihice: 62% subiecți ce comunică asertiv prezintă un nivel redus al anxietății, 72% nivel redus al frustrării, 52% nivel redus al agresivității și 56% nivel mediu al rigidității.

Nivelul mediu al rigidității poate fi explicat prin criza de la 13 ani, această vârstă constituind 48% din eșantion, dar și prin apariția la preadolescent a propriilor convingeri și păreri.

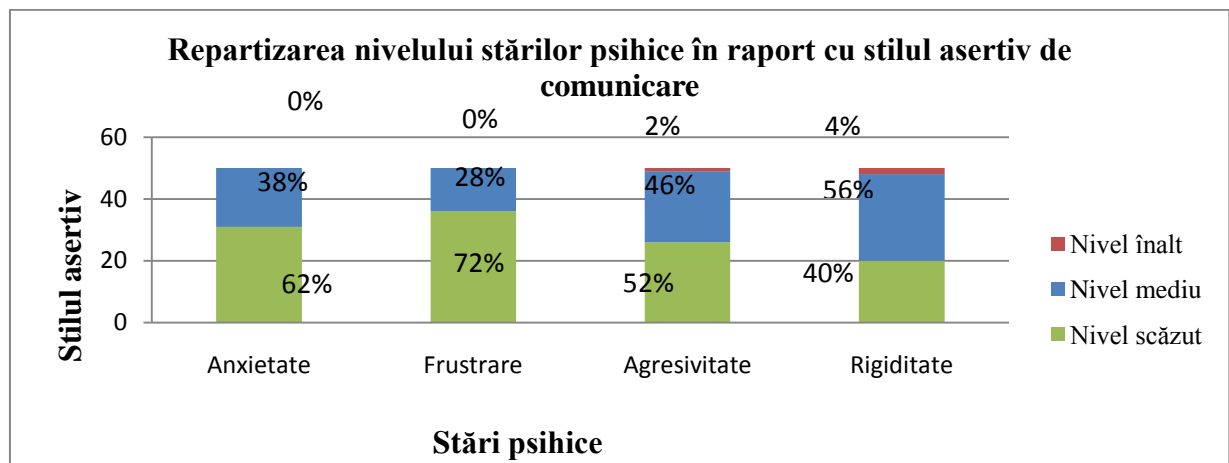


Figura 8. Distribuția rezultatelor privind stările psihice în dependență de stilul de comunicare dominant

Analiza cantitativă a rezultatelor ne permite să remarcăm că pentru *stilul manipulator* al comunicării este specific un *nivel mediu și/sau scăzut* al stărilor psihice: 57% dintre subiecții care comunică manipulator au un nivel scăzut al anxietății, 52% au un nivel scăzut al frustrării, 52% manifestă agresivitate la un nivel mediu, iar 76% manifestă rigiditate la un nivel mediu. În cadrul *stilului agresiv* de comunicare crește procentajul subiecților cu *nivel mediu și înalt* al stărilor psihice: 50% de subiecți ce comunică agresiv manifestă anxietate medie, 8% anxietate înaltă, frustrare de nivel mediu este prezentă la 50% de elevi, iar de nivel înalt la 17%, agresivitate de nivel mediu prezintă 42 % de elevi, iar de nivel înalt 25%; un nivel mediu al rigidității întâlnim la 75 % subiecți, iar un nivel înalt la 8% din subiecți. În cadrul *stilului non-asertiv* de comunicare predomină *scorurile medii* la următoarele stări psihice: anxietate - 48%, frustrare- 68% și rigiditate - 64%, iar în cadrul stării psihice de agresivitate observăm că 56% subiecți au un nivel scăzut al agresivității.

Analiza calitativă a rezultatelor indică faptul că *stilul non-asertiv (pasiv)* de comunicare determină abordarea atitudinii de acomodare în situații conflictuale, fiind în același timp în concordanță cu nivelurile scăzute ale agresivității și medii ale anxietății, frustrării și agresivității. Dominarea *stilului agresiv* în comunicare influențează preferința pentru rezolvarea conflictelor



prin confruntare, fiind însoțit de niveluri medii a tuturor stărilor psihice de anxietate, frustrare, agresivitate și rigiditate. Stilul asertiv în comunicare determină utilizarea preponderentă a compromisului în situații conflictuale. Deși inițial presupuneam în ipoteză că acesta se asociază și cu colaborarea, pentru populația noastră acest lucru nu este caracteristic. Acest stil relaționează cu nivelurile scăzute ale stărilor psihice. Stilul manipulator de comunicare relaționează cu confruntarea și/sau cu acomodarea în situații conflictuale și se asociază cu niveluri medii ale rigidității și agresivității și niveluri scăzute ale anxietății și frustrării. Stilul non-asertiv este utilizat preponderent de genul feminin, iar cel manipulator și agresiv de genul masculin. Stilul asertiv este prezent în mod egal de ambele sexe.

Programul formativ a fost conceput și realizat în scopul dezvoltării abilităților/competențelor de comunicare eficientă.

În scopul verificării eficacității programului de dezvoltare a abilităților de comunicare am realizat experimentul de control: au fost retestați subiecții din grupul experimental și subiecții din grupul de control (a câte 12 în fiecare grup).

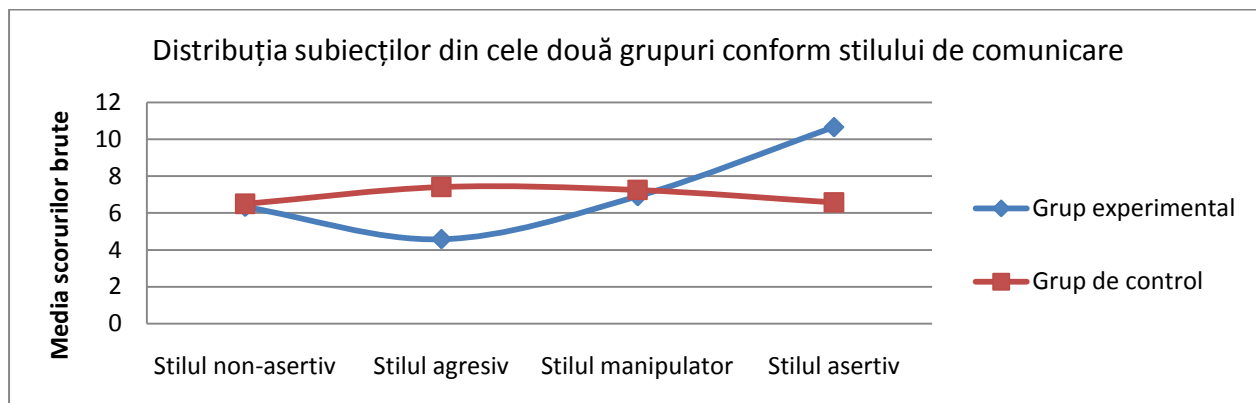


Figura 9. Chestionarului S.C. Analiza stilului de comunicare, experimentul de control

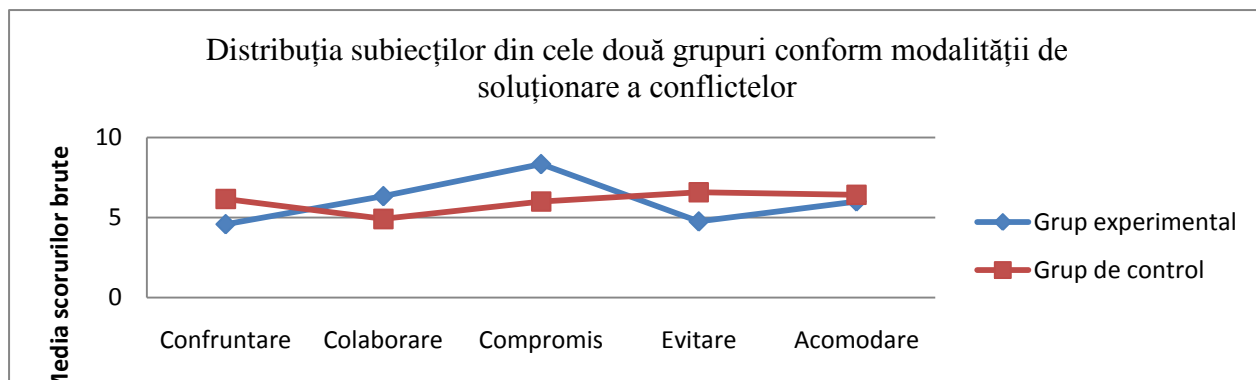


Figura 10. Rezultatele la Chestionarul Thomas-Killman, experimentul de control



Pentru a verifica eficacitatea programului formativ am utilizat metoda neparametrică de prelucrare a datelor, testul U-Mann-Whitney pentru compararea a două eșantioane independente.

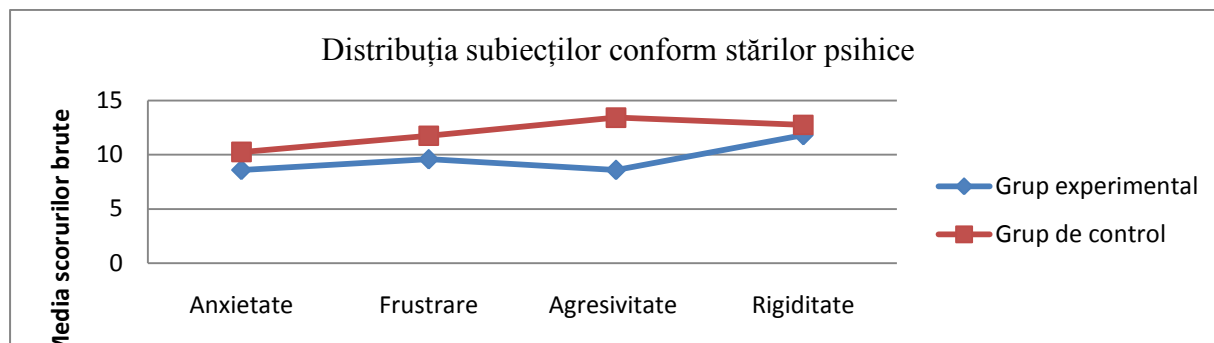


Figura 11. Rezultatele testului Diagnosticarea autoaprecierii stărilor psihice, experimentul de control

Am comparat între ele rezultatele grupului experimental și de control obținute în cadrul fiecărei variabile a fiecărui test.

Tabelul 1. Studiu de comparație: grup experimental și grup de control

Stilul agresiv de comunicare	U calculat	34
	p-value	0,05
Stilul asertiv de comunicare	U calculat	16,5
	p-value	0,01
Compromis	U calculat	20
	p-value	0,01
Evitare	U calculat	36,5
	p-value	0,05
Agresivitate	U calculat	22
	p-value	0,01

Studiul statistic ne – a permis să constatăm existența diferențelor statistic semnificative între rezultatele grupului experimental și de control, în cadrul mai multor variabile, ceea ce ne-a permis să confirmăm ipoteza propusă.

Astfel în urma aplicării programului de dezvoltarea al abilităților de comunicare atestăm majorarea numărului subiecților care utilizează comunicarea asertivă și micșorarea numărului elevilor ce comunică agresiv.



De asemenea s-a micșorat incidența utilizării strategiei de evitare în conflict și s-a majorat incidența strategiei de rezolvare a conflictului prin intermediul compromisului. În acest mod am demonstrat că abilitățile și stilurile de comunicare pot influența adoptarea unei sau altei strategii de rezolvare a conflictului.

Programul de dezvoltare a abilităților comunicative a determinat dezvoltarea stimei de sine, autocontrolului, sferei emoțional - volitive și a nivelului stărilor psihice. În legătură cu aceasta, am înregistrat o micșorare semnificativă din punct de vedere statistic a nivelului agresivității.

Bibliografie

1. Calancea A. Training-ul de dezvoltare a competențelor afective. Ghid metodologic. Tipografia Centrală. Chișinău, 2012.
2. Chirvasu Fl. Mediarea conflictelor în școală. Lucrare de disertație. Coord.: Pohomaci C.M., Ed: Sf. Ierarh Nicolae, Brăila, 2010.
3. Cristescu M. Ghid de comunicare asertivă. Proiectul CRESCENDO. București, 2013.
4. Fiske J. Introducere în științele comunicării. Trad. Monica Mîtarcă. Polirom, Iași, 2003
5. Graur E. Tehnici de comunicare. Ed: Mediamira, Cluj-Napoca, 2001.
6. Haineș I. Introducere în teoria comunicării. Ed. Fundatiei „Romania de Maine”, București, 1998.
7. Haines W. și alții. Eu și universul meu. Traducere și adaptare Stamatina O., Granaci L. Tipografia Centrală, 2003.
8. Pânișoară I. Ovidiu. Comunicarea eficientă. Ed. a 3-a, rev. Ed. Polirom, Iași, 2006.
9. Popescu-Neveanu P. Dicționar de psihologie. București: Ed: Albatros, 1978.
10. Racu I., Racu Iu. Psihologia dezvoltării. Chișinău, 2007.
11. Racu Ig. Psihodiagnoza și statistica psihologică. Chișinău, 2017.
12. Racu Iu. Anxietatea la preadolescenți. Abordări teoretice, diagnostic, modalități de diminuare. Ghid pentru studenți și maseranzi. Chișinău, 2013.