

ROLUL COMUNICĂRII ÎN CADRUL INSTITUȚIEI DE ÎNVĂȚĂMÂNT

THE ROLE OF COMMUNICATION WITHIN THE EDUCATIONAL INSTITUTION

Elena VINNICENCO, dr., conf. univ.,
UPS „Ion Creangă” din Chișinău
ORCID: 0000-0002-7378-7284
vinnicenco.elena@upsc.md

Elena VINNICENCO, PhD, Associate Professor,
“Ion Creanga” SPU of Chisinau

CZU: 316.77:373

DOI: 10.46727/c.v2.21-22-03-2024.p84-89

Abstract. Communication within the institution is an essential process, through which information is exchanged between individuals, groups, levels in order to achieve the purpose and planned objectives. The forms of communication may vary depending on the meaning of information circulation. At the level of an institution, communication can be characterized from various perspectives. Analyzed from a psycho-pedagogical perspective, communication through heuristic dialogue appears as an interactive model, between sender and receiver, creating between them a relationship of exchange of ideas, proposals and additions. The source of most communication problem situations within the educational institution is the imbalance between the content of the transmitted message and the way in which the members of the institution perceive this message. Therefore, in the communication process in an institution, different types of blockages can appear, such as perception, expression, and contextual blockages.

Keywords: communication, educational institution, efficiency, information channels, communication blockages

Procesul de comunicare se desfășoară în contextul demersului interacțional cu caracter psihosocial marcat de performanță care angajează unele acțiuni bine conștientizate, raționalizate [3].

Comunicarea în cadrul unei instituții de învățământ reprezintă un proces esențial prin care are loc schimbul de mesaje și informații în vederea realizării scopului și obiectivelor propuse. Cel mai important este faptul ca să nu trimitem cât mai multe mesaje, ci modul cum transmitem informația pentru a fi recepționate aceste mesaje, fapt care conduce la o comunicare eficientă.

În acest sens relevanța comunicării în procesul managerial este incontestabilă. Comunicarea managerială reprezintă abordarea specifică conducerii în instituția de învățământ. Pentru a realiza un sistem eficient de comunicare în cadrul instituției de învățământ există anumite principii (figura 1).

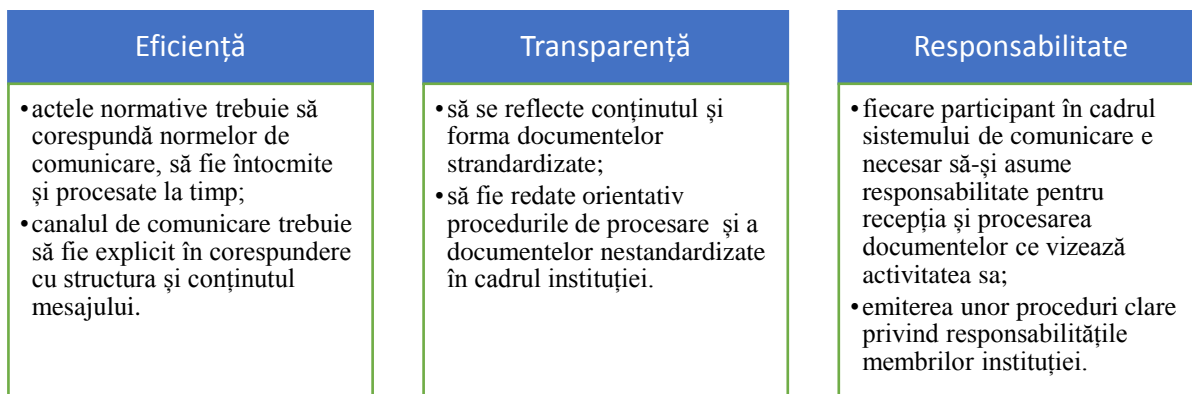


Fig. 1. Principiile unui sistem eficient de comunicare în cadrul instituției de învățământ

Pentru a analiza procesul de comunicare este necesar să menționăm că există câteva elemente fundamentale: emițător; canal; receptor; informația transmisă în ambele sensuri. În acest sens, putem evidenția următoarele aspecte de care trebuie de ținut cont pentru a asigura o comunicare eficientă:

- calitățile necesare unui bun emițător:
 - să prezinte clar scopul mesajului;
 - să detalieze conținutul mesajului;
 - să cunoască receptorul sau receptorii mesajului.
- calitățile necesare unui bun receptor:
 - să asculte interlocutorul;
 - să decodeze informația;
 - să prelucreze informația;
 - să răspundă la informația.
- calitatea informațiilor:
 - conținutul transmis;
 - codificarea informației;
 - forma de criptare a informației;
 - forma de decriptare a informației.

În continuare propunem structura comunicării didactice, reprezentată în figura 2.

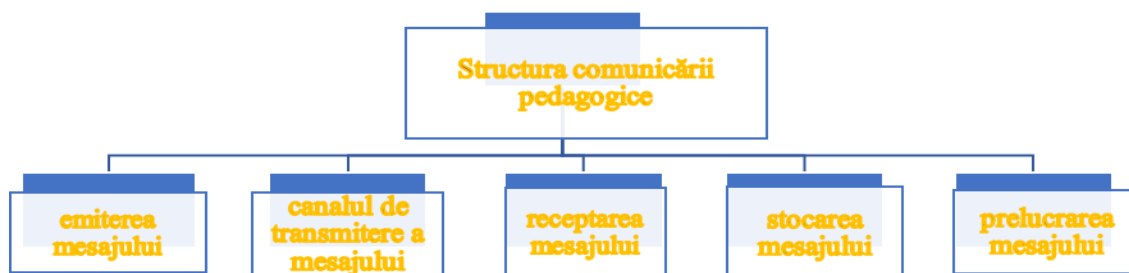


Fig. 2. Structura comunicării pedagogice

Astfel, la nivelul unei instituții, comunicarea poate fi caracterizată din mai multe perspective:

- Comunicarea interpersonală, care are loc între membrii instituției;
- Comunicare organizațională, care este întâlnită între diferite subdiviziuni, departamente ale instituției ;
- Comunicare formală și comunicare informală;

- Comunicare pe orizontală, pe verticală și pe diagonală (oblică);
- Comunicare verbală, scrisă și comunicarea nonverbală etc [4].

Astfel, tipurile de comunicare pot varia în funcție de sensul de circulație a informației (figura 3).

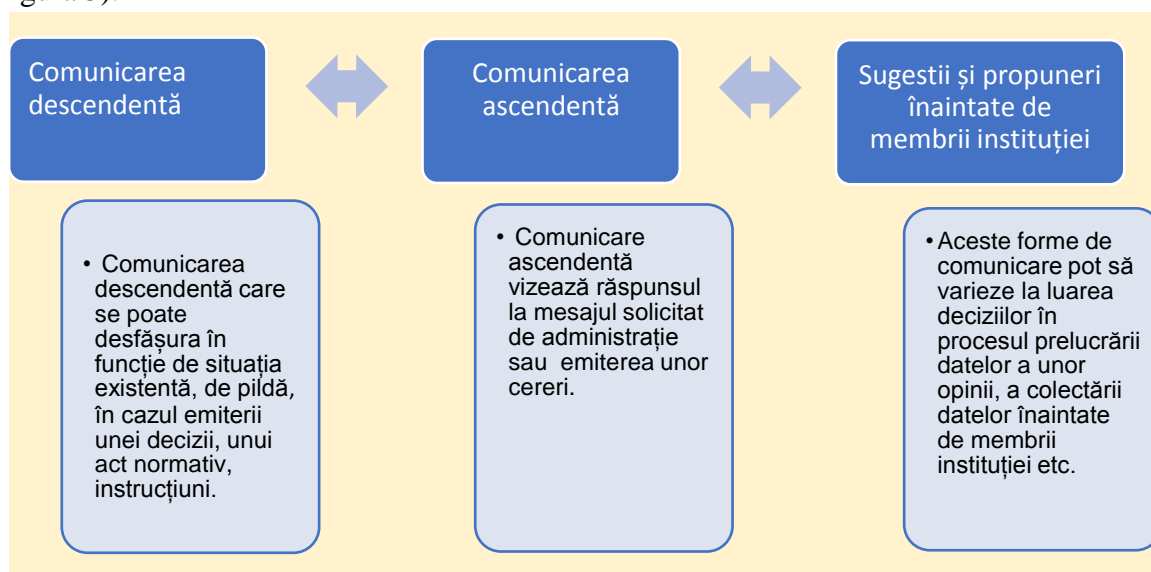


Fig. 3. Tipuri de comunicare în cadrul instituției

Astfel, comunicarea formală de tip descendent are loc între manageri și angajați, iar sensul informației este de la șef la subordonați, afirmă autorul I. Pânișoară [10, p. 138].

Când menționăm despre comunicarea formală presupunem crearea canalelor formale de comunicare, în care se stabilește un sistem formal de responsabilități în cadrul structurii ierarhice a instituției. Acestea sunt monitorizate pentru a permite transferul de informații între niveluri (pe verticală) și departamente (pe orizontală). Astfel, direcțiile formale de comunicare în cadrul instituției se realizează, de obicei, de sus în jos, de jos în sus, pe orizontală. În acest sens, comunicarea formală de sus în jos ar trebui folosită, în deosebi, pentru a influența opiniile, pentru a schimba atitudinile [6, p.54].

Deseori, comunicarea pe orizontală vizează exclusiv canalele informale, ceea ce reprezintă diminuarea exactității informațiilor. Aceasta se explică prin faptul că nu se conștientizează pe deplin necesitatea circulației neîntrerupte a informațiilor prezente între departamente.

Procesul de comunicare de sus în jos este conceput de manageri și este orientat către subdiviziunile subordonate. De regulă, se utilizează pentru transmiterea de dispoziții, avize, directive, discutarea regulamentelor și practicilor specifice instituției.

În acest context, comunicarea formală de sus în jos vizează și motivarea angajaților, dar și informarea periodică a acestora cu strategia, scopurile alese de instituție. Acest proces periodic are o semnificație enormă pentru că asigură o fluiditate a comunicării. Acest tip de comunicare e necesar să fie utilizat cu prudență, deoarece pot interveni și anumite bariere datorită absenței conexiunii inverse interne între managerii instituției. Comunicarea de sus în jos trebuie completată de comunicarea de jos în sus, care are în calitate de emițători - membrii instituției, iar ca receptori - managerii. Astfel, angajații își exprimă opiniile și măsura în care au perceput mesajele. În acest mod se detensionează atmosfera din colectiv și astfel apare sentimentul de valoare personală. Pentru a evita efectele dezinformării intenționate, e necesar

ca să se reflecte un context comunicațional stabil, pentru ca să se creeze o cultură instituțională flexibilă.

Procesul de comunicare pe orizontală se realizează fie între managerii situați pe poziții similare în interiorul instituției, fie între alte persoane din cadrul diverselor departamente. Specificul acestei comunicări constă în a facilita monitorizarea activităților dintre departamente. Astfel, comunicarea între departamente este mediată, pe cale formală, de către manageri. Evidențierea efectelor insuficienței comunicării formale se explică prin faptul că există un dezechilibru al activităților interne, și totodată persistă o imagine negativă a instituției în exterior. Aceasta se datorează faptului că membrii instituției fiind insuficient informați asupra scopurilor și valorilor pe care instituția le promovează în exterior, nu se pot realiza ca emițători ai informațiilor parvenite.

Reflectând asupra comunicării informale putem evidenția faptul că aceasta vizează schimbul de informații care are loc în afara canalelor de comunicare oficiale. Astfel, comunicarea informală se realizează prin canale oferite spontan. Respectiv, acestea apar și persistă în mod necontrolat, permanent sunt în schimbare și operează la toate nivelurile. Această comunicare se constituie în paralel cu canalele de comunicare formală, îndeosebi atunci când acestea din urmă devin ineficiente. În acest context, pentru o bună funcționare a instituției, acestea trebuie analizate în cazul dacă există pericolul ca informațiile să fie eronate.

Comunicarea informală are mai multe perspective, și anume: are o importanță semnificativă în ceea ce privește fluidizarea legăturilor între angajați, dar are și o semnificație terapeutică. Astfel, relațiile de tip informal sunt cele care aprovizionează în modul cel mai sigur legătura dintre angajații aceluiași departament sau între departamente diferite. În acest sens, comunicarea informală oferă explorarea ocaziilor de comunicare eficientă care pot apărea, și totodată evitarea unor impedimente legate de incompatibilitatea la nivel de organigramă și situația reală din cadrul instituției.

În ceea ce privește comunicarea într-o instituție de învățământ putem menționa faptul că dacă în cadrul acestei comunicări cel ce informează este susținut și apreciat, acesta poate deveni o sursă de inovație pentru cel care receptează informația. Iar dacă are loc doar promovarea permanentă a comunicării formale, atunci apare imposibilitatea de a elabora obiective pe termen lung.

Analizând procesul de comunicare putem evidenția o serie de factori care produc perturbări la nivelul componentelor (emițător, mesaj, canal, receptor), sau de interacțiunea lor (figura 3).

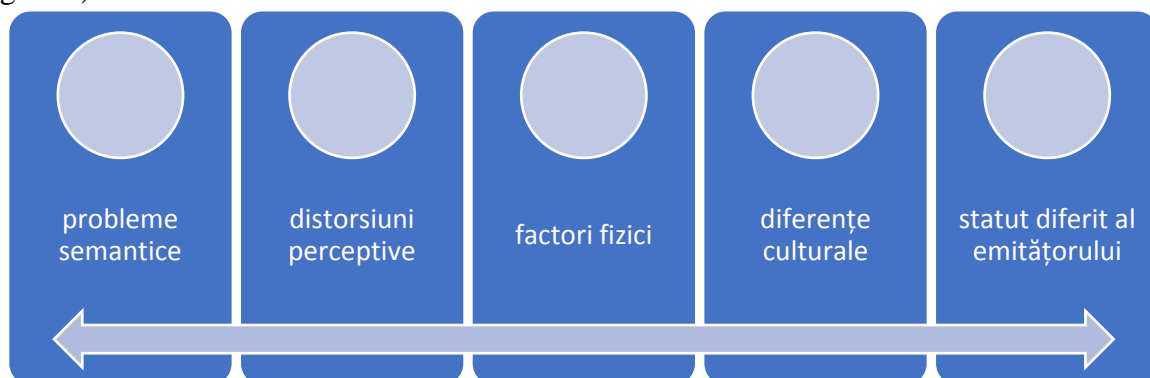


Fig. 4. Factorii perturbatori ai comunicării

În momentul în care inițiem o comunicare e necesar de ținut cont de anumite circumstanțe:

- Gradul de interes al celor prezenți;
- Necesitatea abordării subiectului;
- Perioada de timp de care dispun cei prezenți pentru a asculta mesajul [9, p.17].

În acest context, blocajele de comunicare se pot întâlni atunci când:

- persoana ce emite mesajul nu-l redă explicit;
- conținutul mesajului nu este redat clar, coerent, structurat;
- emițătorul vorbește pe un ton prea încet, prea tare sau prea rapid;
- mesajul nu este transmis în corelație cu solicitările existente;
- conținutul mesajului nu este accesibil;
- procesul de comunicare este unilateral, provoacă pasivitate; etc.

Blocajele de exprimare apar atunci când:

- există probleme semantice, care apar din contextul de alegere a cuvintelor, care nu sunt receptate corect;
- mesajele transmise în același timp inhibează înțelesul acestora.

Blocajele contextuale se evidențiază atunci când:

- se constată interferența mesajelor, datorită unor factori externi;
- prezența statutului diferit, al rangurilor dintre interlocutori etc.

De aceea e necesar pentru perfecționarea comunicării didactice, promulgarea și respectarea unor reguli, între care se evidențiază:

- vorbirea concisă, clară, deschisă și directă;
- eficientizarea feedback-ului;
- –corelarea mesajelor primite;
- –întrebuințarea diferitor forme de comunicare [7].

De asemenea pentru o comunicare eficientă este necesar:

- să recepționăm mesajele cu atenție, deoarece aceasta contribuie la înțelegerea reciprocă și la depășirea unor bariere de comunicare;
- să evităm mesajele, care conțin stereotipuri , deoarece acestea duc spre viziuni greșite;
- să nu purcedem la critica neconstructivă a interlocutorului, căci aceasta poate duce la discriminarea acestuia;
- să evităm amenințările, deoarece acestea pot influența la declanșarea unor emoții negative din partea interlocutorului;
- să exersăm empatia și sensibilitatea, căci acestea formează capacitatea de a empatiza și a simți ceea ce se întâmplă în cadrul unei convorbiri;
- să fim toleranți, să încercăm să găsim soluții optime în rezolvarea unor situații de conflict;
- să analizăm mesajele prin argumentare logică, fără frustrare etc.

În acest context, comunicarea în cadrul instituției vizează exprimarea clară și directă a intențiilor membrilor săi, ținând cont și de opinia lor. Deci, eficacitatea acestui proces poate fi dezvoltat prin alegerea tipului de comunicare și înțelegerea modului de a discuta.

În concluzie, evidențiem faptul că procesul de comunicare într-o instituție de învățământ este considerat a fi eficient organizat, atunci când prezintă următoarele caracteristici:

- se axează spre finalitate, ceea ce vizează un plan de ansamblu și obiectivele pe care și le asumă instituția;
- se realizează din mai multe perspective: de sus în jos, pe orizontală, pe verticală, adică se consideră că este multidirecțional;
- se aplică pe un ansamblu de suporturi, în funcție de obiective, deci este instrumental;
- utilizează sistemele de informare specifice și este în corespundere cu cultura organizațională promovată;
- creează structuri noi care favorizează comunicarea informală etc.

BIBLIOGRAFIE

1. CUCOȘ C. *Pedagogie*. Ediția a III-a revăzută și adăugită. Iași: Polirom, 2014.
2. DURKHEIM E. *Educație și sociologie*. București: EDP, 1980.
3. EZECHIL L. *Comunicarea educațională în context școlar*. București: EDP, 2002.
4. GHERGUȚ A. *Managementul general și strategic*. Iași: Polirom, 2007.
5. GOLEMAN, D. *Inteligența emoțională*. București: Alfa, 2004.
6. IACOB D. *Comunicare managerială și relații publice*. București: Teora, 2005.
7. MARIAN L. *Etica profesională și bazele comunicării*. Ciclu de prelegeri. Chișinău, UTM, 2008.
8. NEGRUȚI S. *Relaționarea. O explorare multidimensională și interdisciplinară*, București: Netkraft Impex SRL, 2000.
9. PALII A. *Cultura comunicării*. Chișinău: Editura Epigraf, 2005.
10. PÂNIȘOARĂ Ion Ovidiu. *Comunicarea eficientă*. Ediția a III-a revăzută și adăugită. Iași: Polirom, 2006.