

## COMUNICAREA ÎN PROCESUL EDUCAȚIONAL ȘI STARE DE BINE LA CADRELE DIDACTICE

DĂNUȚ SIMION SIMION,  
lector univ., Magistru în psihologie, drd.,  
Universitatea Tehnică a Moldovei  
ALIONA SIMION,  
profesor,  
Liceul „Evricea”, mun. Chișinău

**Abstract:** *Communication is a vital part of well-being, mental health and a quality life. Positive communication is really important in the workplace to create a happy educational work environment. By cultivating a work environment that promotes mental, physical and environmental health, teachers can have a positive impact on stress, reduce absenteeism and improve energy and work performance. When people are satisfied with their work, they are more productive and tend to be healthier. When employees feel that the environment at work is negative, they feel stressed. There is no doubt that adopting a holistic approach to employee welfare and well-being gives a new and complete meaning to education. In this article are presented notions of communication and wellbeing and some relationship between them through the complex process of education.*

Cerințele față de școală și cadrele didactice în ultimele decade au crescut considerabil iar o comunicare slabă la locul de muncă poate duce la o cultură extremă, ineficiență, ezitare și vină care, la rândul ei, poate afecta nivelul de stres, mai ales atunci când nu înțelegem ceva sau simțim că am fost induși în eroare. Premise în cercetarea bunăstării au pornit de la diferite abordări filosofice și teoretice. Toate aceste aspecte hedoniste (subiective/emoționale) și eudaimonice (psihologice și sociale) ale stării de bine moderne par a fi componente strâns legate de funcționarea psihologică a individului. Deși aceste modele au fost anterior prezentate ca alternative, lucrările teoretice și empirice recente s-au concentrat pe modul în care aceste teorii și componente ale stării de bine se completează reciproc și pot fi integrate în niște modele înfloritoare comprehensive și complete de sănătate mintală [3, p. 1030].

Martin Seligman și Mihaly Csikszentmihalyi preocupați de eudaimonia, „viața bună” sau înfloritoare, trăind în funcție de ceea ce deține cea mai mare valoare în viață toți acei factori care contribuie cel mai mult la o viață bine trăită și împlinitoare; definesc psihologia pozitivă drept „studiul științific al funcționării umane pozitive și înflorind pe mai multe niveluri care includ dimensiunile biologice, personale, relaționale, instituționale, culturale și globale ale vieții” [9]. O bună comunicare, pe de altă parte, poate avea un efect foarte pozitiv asupra moralului și poate motiva indivizii să dorească să lucreze și să facă o treabă grozavă.

Comunicarea și bunăstarea personală în actul didactic se referă la modul în care cadrele didactice creează, transmit și interpretează mesaje pe orizontală între două sau mai multe persoane, între direcțiune, conducere și profesorii titulari și între celelalte părți implicate în acea comunicare; elevi, studenți, personal auxiliar. Ca ființe eminamente sociale, majoritatea ființelor umane își găsesc cea mai mare sursă de fericire și satisfacție în relațiile cu ceilalți oameni. La sfârșitul anilor '90, un grup de psihologi proeminenți, conduși de psihologul Universității din Pennsylvania, Martin E.P. Seligman, a pus bazele unui nou domeniu de studiu numit psihologie pozitivă. Această disciplină explorează cauzele și consecințele fericirii, reziliența, virtuților caracterului, precum și alte aspecte importante ce țin de adaptarea psihologică și sănătatea populației. Premisa de bază a psihologiei pozitive este aceea că ființele umane sunt deseori

atrasede de viitor mai mult decât sunt conduse de trecut. Scopul este de a minimaliza gândurile negative care pot apărea într-o mentalitate fără speranță cu scopul de a dezvolta un sentiment de optimism față de viață. O schimbare pozitivă în dinamica noastră poate afecta modul în care gândim nu doar natura fericirii și bunăstarea vieții cotidiene. O mare parte din ceea ce se știe despre comunicare și bunăstarea personală se referă la rolul pe care comunicarea interpersonală influențează calitatea vieții. Succesul adaptării individului la mediul, exprimată prin starea de bine psihologică, este surprinsă prin șase factori (Ryff, 1989. Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being. Journal of personality and social psychology, 57(6), 1069.):

Autoacceptarea se referă la prezența unor atitudini pozitive îndreptate către sine; conștientizarea și acceptarea aspectelor multiple referitoare la sine fie ele bune sau rele; sentimente pozitive referitoare la trecutul propriu.

Relațiile pozitive cu ceilalți se referă la prezența unor relații calde, satisfăcătoare și de încredere cu ceilalți; îngrijorarea cu privire la bunăstarea celorlalți; a fi capabil de empatie, afecțiune și intimitate puternică; înțelegerea beneficiilor și costurilor în relațiile umane.

Autonomia se referă la a fi autodeterminat și independent; a fi rezistent la presiunile sociale cu privire la credințele și comportamentele proprii; reglarea comportamentală la propria inițiativă; evaluarea sinelui în raport cu standarde personale.

Controlul asupra mediului se referă la a avea un sentiment de măiestrie și competență în gestionarea mediului; a controla o plajă largă de activități externe; a pune în valoare oportunitățile din jur; capacitatea de a alege și influența contexte favorabile pentru nevoile și valorile proprii.

Sensul în viață sau scopul în viață se referă la a avea țeluri în viață și un sens a unei direcții clare; a simți că există sens în viața prezentă și trecută; păstrarea credințelor care oferă vieții un scop; are țeluri și scopuri pentru care trăiește.

Dezvoltarea personală se referă la a avea un sentiment de dezvoltare continuă; își definește sinele ca fiind într-o continuă dezvoltare și expansiune; este deschis către experiențe noi; are un sentiment de realizare a potențialului propriu; percepe îmbunătățiri în timp ale sinelui și ale comportamentelor proprii; este adaptabil în așa fel încât să reflecte mai multă eficacitate și cunoștințe legate de sine.

Din cele de mai sus putem deduce de ce îmbunătățirea abilităților de comunicare poate ține și de apariția unui program de wellness la locul de muncă și de ce, în calitate de manager, abilitatea de a comunica eficient este esențială.

Crearea și menținerea unei atitudini pozitive este cea mai eficientă și mai ieftină investiție pe care o putem real face pentru a ne îmbunătăți viața. Un mod pozitiv de a gândi este un obicei care trebuie învățat prin repetare și efort conștient. Ne confruntăm literalmente cu milioane de situații provocatoare de-a lungul vieții noastre personale și profesionale. Odată ce acceptăm realitatea că ne vom confrunța cu multe provocări, la care trebuie să căutăm soluții, devine evident că crearea și menținerea unei atitudini pozitive nu este un proces atât de ușor. Comunicarea este o parte vitală a bunăstării, a sănătății mintale și a unei vieți de calitate. Comunicarea este mult mai profundă decât simpla manieră de a vorbi și a pronunța cuvinte; cu toate acestea, un singur cuvânt comunicare – poate fi un „cuvânt”, complex, dificil și copleșitor. Comunicarea înseamnă cuvinte și este mai mult decât cuvinte, deopotrivă vitală pentru bunăstarea și satisfacția vieții.

Comunicarea este într-adevăr fundamentală pentru bunăstarea și calitatea vieții noastre însă nu este întotdeauna ușoară. Comunicarea pozitivă este cu adevărat importantă la locul de muncă pentru a crea un mediu de lucru fericit. Cu toții avem responsabilități pentru felul în care ne comportăm la locul de muncă și cu toții putem aduce beneficii.

În aceeași măsură este de asemenea, ușor pentru unii membri la locul de muncă să-și verse nervii asupra colegilor și să blocheze comunicarea, dar asta dacă îi lăsăm și nu stabilim reguli clare de funcționare. Cu toate acestea, dacă suntem responsabili putem contribui noi înșine cu careva exemple pozitive. Deturnând tensiunea cu o comunicare pozitivă vom face un pas în direcția bună cu comunicarea la locul de muncă.

Putem avea o comunicare pozitivă într-un cadru organizatoric numai dacă:

- Ești o persoană ce transmite și comunică pozitiv.
- Ești conștient de sine și inteligent emoțional.
- Înțelegeți stilul dvs. de comunicare și caracteristicile lui.
- Appreciați că alți oameni au puncte forte și puncte slabe și acestea pot fi diferite de ale tale.
- Ești un susținător pentru cei din jurul tău.
- Utilizați umorul în mod corespunzător la locul de muncă.
- Respectați și sărbătoriți diversitatea.
- Ascultați și vă concentrați activ.
- Avem două urechi și o gură așadar să le folosim corespunzător și responsabil.
- Ești un comunicator afirmativ.
- Alegeți și vă orientați din start pe rezultatele de genul câștig-câștig.
- Dacă aveți îndoieli, verificați-vă capacitatea de înțelegere.
- Încurajați feedback cu privire la comunicarea dvs.
- Utilizați o comunicare non-verbală pozitivă.
- Folosiți un lucru foarte simplu și la îndemână, zâmbetul – să nu uităm că acesta este un mod de comunicare universală.

Dezvoltarea comunicării ne-a oferit, în ultimele decenii, o gamă complet nouă de resurse media; e-mail, mesagerie instant, internet și telefonie mobilă. Toate aceste articole ne îmbunătățesc comunicarea. Este însă uimitor cât de mulți oameni care stau la cinci metri unii de la alții își trimit reciproc mesaje media mai degrabă decât să vorbească unul cu celălalt. Pericolul constă în faptul că, odată cu crearea de noi jucării tehnologice din ce în ce mai mult începem inclusiv la mediul de lucru să ne închidem unii față de alții, izolându-ne mai întâi din partea firmelor apoi pe rând noi între noi unii față de alții. Ne putem pomeni în situația în care pe parcursul unei zile întregi, la locul de muncă, nu îi adresăm niciun cuvânt singurului coleg.

Mulți oameni cred că arta comunicării se referă la modul în care comunicăm cu ceilalți. Aceasta este o mare eroare, deoarece modul în care comunicați cu dvs. este primul pas către o comunicare pozitivă și eficientă. Realitatea noastră este percepția noastră și percepția noastră este realitatea noastră. În cartea sa „*Schimbă-ți viața, schimbă-ți gândirea*”, Brian Tracy subliniază că unii dintre cei mai de succes comunicatori sunt cei care sunt foarte conștienți de gândurile lor și vorbesc de sine și preiau controlul modului în care comunică cu ei înșiși. Deci, aceasta este într-adevăr prima zonă care trebuie abordată dacă doriți să comunicați mai cu succes la locul de muncă și cu cei din jurul vostru.

Wellness/bunăstarea la locul de muncă este despre abordarea proactivă și responsabilă pe care organizațiile și indivizii o pot adopta pentru a sprijini și a avea grijă de sănătatea forței de muncă. Prin cultivarea unui mediu de lucru care promovează sănătatea mentală, fizică și de mediu, angajatorii pot avea un impact pozitiv asupra stresului, reduc absenteismul și îmbunătățesc energia și performanța forței de muncă. Se recunoaște din ce în ce mai mult că locul de muncă în sine are un efect puternic asupra sănătății oamenilor. Când oamenii sunt mulțumiți de munca lor, sunt mai productivi și tind să fie mai sănătoși. Când angajații simt că mediul la locul de muncă este negativ, se simt stresați. Stresul are un impact mare asupra sănătății mintale și fizice a angajaților și, la rândul său, asupra productivității.

Nu există nicio îndoială că adoptarea unei abordări holistice pentru bunăstare și bunăstarea angajaților dă un sens nou și complet educației; accentul ar trebui să pice pe trei factori; corpul, mintea și banii – fizic, mental și financiar. Nu este vorba doar de menținerea angajaților la muncă sau chiar de păstrarea lor pe termen lung; este, de asemenea, cheia de a-i menține sănătoși în timp ce sunt la serviciu. Conform cercetărilor CIPD, aproape o treime (31 la sută) dintre angajații chestionați au întâmpinat probleme de sănătate mintală în timp ce erau angajați în câmpul muncii [14]. Iar jumătate (50 la sută) dintre respondenți descriau vorbind

despre sănătatea lor mintală ca fiind precară, din acest motiv și-au luat mai multe zile libere de la locul de muncă. Încurajator e faptul că 43% dintre angajați au avut curaj și au dezvăluit angajatorului stresul și problemele de sănătate mintală. Dar, clar, aceasta este o cifră care ar putea fi îmbunătățită.

Cercetări suplimentare au evidențiat faptul că 46% din angajați s-ar implica mai mult în inițiative de sănătate și bunăstare la locul de muncă dacă angajatorul iar fi întrebat vorbind cu ei despre acest lucru [13]. Multe studii dar și programe încurajează angajatorii să creeze o cultură deschisă și angajații să vorbească cu managerul lor, cu echipa de resurse umane sau chiar cu un coleg despre starea lor, ceea ce poate ajuta la identificarea semnelor de sănătate mentală sau fizică. Prin acest tip de comunicare deschisă se poate pune apoi la dispoziție cel mai bun program de bunăstare posibil diminuându-se riscurile și în același timp păstrându-se eficiența muncii.

Programele de asistență a angajaților sunt concepute pentru a ridica și trata problemele înainte de a deveni mai serioase, iar măsurile de protecție trebuie să fie instituite pentru angajați, astfel încât aceștia să fie susținuți financiar pe perioade lungi de absență. În ultimii ani, s-a observat un număr din ce în ce mai mare de companii ce atrag din ce în ce mai mult atenția la programele de menținere și recompensare a angajaților – centrate în jurul creșterii loialității personalului, pe lângă atragerea de noi talente. În calitate de angajator, trebuie să li se ofere oamenilor instrumentele necesare pentru a se ajuta pe ei înșiși și pentru a face tot posibilul ca meseria lor să dea randament maxim – după tot ce veți investi în ei veți obține mai mult de la ei. Cercetările efectuate în acest domeniu indică faptul că 80% din personal ar fi mai loiali dacă și-ar înțelege beneficiile. Prin urmare, este vitală dezvoltarea și menținerea unei strategii de comunicare pentru a menține o forță de muncă pe deplin implicată.

Bunăstarea la locul de muncă se referă esențial la crearea unei culturi care să sprijine indivizii să fie mai sănătoși, mai fericiți și cu adevărat potriviți la muncă. A fi nefericit la serviciu te poate îmbolnăvi și a fi fericit la serviciu te poate face mai sănătos. Poate suna la început ca o afirmație puțin probabilă, dar este perfect adevărat. Universitatea Lancaster și Manchester Business School au efectuat un studiu în 2005 care a implicat 250.000 de angajați. S-a constatat că fericirea scăzută la locul de muncă este un factor de risc pentru problemele de sănătate mintală, inclusiv stări emoționale, stima de sine scăzută, anxietate și depresie. Raportul a avertizat că inclusiv o scădere mică a satisfacției la locul de muncă ar putea duce la apariția unei avalanșe de probleme clinice. Simptomele stresului, precum cele găsite în studiu, cresc, de asemenea, riscul problemelor de sănătate fizică, inclusiv ulcerații, probleme cardiace și un sistem imunitar slăbit. Costul absentismului pentru economia Regatului Unit se ridică acum la 100 de miliarde de lire sterline pe an, astfel încât este de înțeles că se pune accentul tot mai mult pe angajator pentru a încuraja comportamente și stări de bunăstare în muncă. Acest lucru a dus la crearea de programe de „wellness” la locul de muncă și, în unele cazuri, chiar și posturi care sunt răspunzătoare pe bunăstarea la locul de muncă. Istoric, sănătatea angajaților s-a încadrat sub banner-ul de securitate și sănătate și a fost limitată la intervențiile legate de sănătatea profesională pentru leziuni sau boli dobândite în timpul muncii. Inițiative recente au început să conteste acest punct de vedere, pledând pentru o extindere a programelor de sănătate și securitate pentru a cuprinde o abordare mai holistică a stării de bine. Această abordare solicită angajatorilor să fie mai pro activi și nu să reacționeze la problemele de sănătate ale angajaților, punându-se accentul mai degrabă pe măsuri preventive pentru evitarea rănilor și a bolilor, decât pe măsurile strict de reabilitare după un eveniment.

Îngrijirea oamenilor la locul de muncă devine o problemă din ce în ce mai importantă pentru industrie. În ultimii treizeci de ani, a existat o creștere substanțială a volumului de muncă, care se consideră că se datorează, în parte, utilizării tehnologiei informației și unui

mediu de muncă intens, competitiv. Loialitatea pe termen lung și un sentiment de comunitate corporativă au fost erodate de o cultură de performanță cu așteptări din ce în ce mai mari de la angajați, oferind în schimb totuși mult prea puțin sprijin.

În calitate de manager, dacă doriți ca departamentul sau echipa să fie un model de bunăstare la locul de muncă, trebuie să începeți cu voi. Pozitivitatea și o stare de spirit sănătoasă se pot dovedi așa cum știm infecțioase! O atitudine pozitivă nu se referă la o mentalitate mistică posedată de puțini norocoși. Este ceva ce toată lumea este capabil să realizeze fiind pur și simplu o înclinație sau o atitudine spre aspectele pozitive ale oricărei situații. A gândi pozitiv nu înseamnă să bagi capul în nisip și nici să fii nerealist. O atitudine pozitivă recunoaște aspectele negative ale unei situații și alege totuși să se concentreze pe speranța și oportunitatea disponibilă. Acest lucru te eliberează de blocajul unei bucle de senzații proaste și îți permite să acționați rapid pentru a lua măsuri și pentru a rezolva dificultățile.

Gândirea pozitivă și optimismul sunt cunoscute acum ca fiind „cauza principală”, a multor beneficii pentru viață. Teoria este că vei trăi mai mult și vei fi mai sănătos și mai fericit dacă cultivi o atitudine pozitivă față de viață. În plus, ai mai multe șanse să ai succes, să menții relații mai bune și să ai o influență benefică asupra celor din jurul tău.

Vom rezuma în cele ce urmează o serie de abilități de comunicare. Acest concept atotcuprinzător pe care îl numim comunicare are toate legăturile cu sănătatea mentală, bunăstarea și capacitatea noastră de a crea și menține o viață de calitate. Putem comunica între noi și cu noi înșine, pe deplin și sincer atunci când:

- reducem stresul și anxietatea
- creăm relații mai puternice, mai satisfăcătoare, deoarece toată lumea se simte auzită
- rezolvăm mai eficient problemele, deoarece toată lumea rămâne pe aceeași pagină
- îi lăsăm pe ceilalți să ne cunoască nevoile
- învățăm nevoile altora, astfel încât să putem răspunde mai bine
- descoperim cum să facem compromisuri adecvate pentru noi înșine
- râdem împreună mai des pentru că suntem mai apropiați, mai pozitivi unul față de celălalt
- creștem încrederea în noi înșine precum și în ceilalți.

### **Bibliografie:**

1. Boniwell I., Hefferon K. *Positive Psychology*. Open University Press, 2011.
2. Lesenciuc A. *Teorii ale comunicării*. Brașov, Editura Academiei Forțelor Aeriene „Henri Coandă”, 2017.
3. Lohisse J. *Comunicarea. De la transmiterea mecanică la interacțiune*. Traducere de Gabriela Scurtu-Ilovan. Iași, Editura „Polirom”, 2002 .
4. Mucchielli A. *Arta de a comunica. Metode, forme și psihologia situațiilor de comunicare*. Traducere de Mihaela Calcan. Iași, Editura „Polirom”, 2005.
5. Mucchielli A. *Arta de a influența. Analiza tehnicilor de manipulare*. Traducere de Giuliano Sfichi, Gina Puică & Marius Roman. Iași, Editura „Polirom”, 2000, 2015.
6. Owen Hargie. *The handbook of communication skills*. T&F Books UK, 2009.
7. Popescu D. *Arta de a comunica*. București, Editura Economică, 1998.
8. Ryff. *Happiness is everything, or is it? Explorations on the meaning of psychological well-being*. In: Journal of personality and social psychology, 1989, n° 57(6), p. 1069.
9. Seligman M., Csikszentmihalyi M. *Positive psychology: An introduction*. American, 2000.
10. Seligman M.E.P. *Can Happiness be taught?* Daedalus, Spring 2004.
11. Stephen J. *Positive Psychology in Practice (2nd Ed)*. John Wiley & Sons, Inc., Hoboken, New Jersey 2015.
12. Townsend A. *Assertiveness and diversity*. Palgrave, 2007.
13. <http://au.reachout.com/>
14. <http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/content/health-publth-strateg-phys-act-guidelines>