

## **COMMUNICATION MANAGEMENT IN SCHOOL EDUCATION**

**Teodor Bivol**

**PhD Student, "Ion Creangă" Chișinău State University, Moldova**

*Abstract: In this paper the author tries to combine from an interdisciplinary perspective the practical and theoretical elements regarding both the educational management and school education communication. The author highlights the particularities of communication in the school education system along with proper leadership and how this can be fully exploited for the efficient functioning of a school. The study emphasizes the ideas on which schools that apply modern principles of management and communication record an effective activity and the results are as expected.*

*Keywords: educational management, communication, leadership, school education*

### **INTRODUCERE**

Caracteristică specific umană, comunicarea este lanțul indivizilor dintr-o colectivitate ce oferă posibilitatea cunoașterii opiniilor acestora asigurând funcționarea normală a colectivului, indiferent de mărimea și natura sa. A comunica nu înseamnă doar a emite sunete și cuvinte, ci înseamnă în același timp, a gândi, a cunoaște.

În societatea actuală comunicarea a dobândit un rol central, atât prin preocupările de ordin teoretic ce vizează direct comunicarea, ca obiect de cercetare, cât și prin depășirea rolului pe care l-au jucat până de curând științele comunicării, acela de anexă în cadrul mai generos al științelor umane. Comunicarea reprezintă elementul indispensabil pentru funcționarea optimă a oricărei colectivități umane, indiferent de natura ei.

Procesul de comunicare este adesea mult mai complex decât cred oamenii, cu toate acestea, dezvoltarea calităților în acest domeniu tinde să fie neglijată.

Doar atunci când oamenii realizează subtilitățile *comunicării eficiente* ei devin conștienți de importanța comunicării și încep să-și dezvolte propriile aptitudini. Problemele sunt de așa natură încât chiar și o persoană cu performanțe bune în comunicare poate să le îmbunătățească dacă ia în considerare și își evaluează sistematic propria eficacitate în acest domeniu.

S-a stabilit că majoritatea problemelor *în activitatea unei instituții și a managementului ei* are drept cauză slaba comunicare, 70% din întreaga comunicare eșuează în atingerea scopurilor propuse.

Importanța comunicării în cadrul unui efort organizat a fost recunoscută de numeroși autori aparținând diferitelor curente și școli de management, îndeosebi de relaționiști și sistemști.

Relaționiștii, de exemplu, accentuează problemele umane ce apar în procesul comunicării, concentrându-se asupra identificării barierelor în calea unei bune comunicări, cu deosebire a celor în relațiile interpersonale.

## **MATERIAL ȘI METODĂ**

Lucrarea de față se bazează pe o cercetare teoretică și empirică privind managementul și comunicarea în unitatea școlară . Am pornit de la considerațiile teoretice care se axează pe tratarea conceptuală a managementului unităților școlare și a comunicării în cadrul acestora .

Această lucrare încearcă să contribuie la înțelegerea managementului educațional în unitățile școlare privit în strânsă legatură cu tipurile de comunicare..

## **RESULTATE ȘI DISCUȚII**

**Comunicarea managerială** nu poate fi privită în afara managementului. Ea reprezintă o componentă majoră, fundamentală a acestuia.

Evoluția managementului a determinat apariția unor forme specifice de comunicare managerială pentru fiecare etapă din dezvoltarea sa.

Datorită diferențierii atribuțiilor sale și a complexității acestora (ca administrator, organizează procesele existente la nivel organizatoric, ca lider decide, ia decizii, conduce eficient; ca întreprinzător acționează în momentul potrivit pentru buna funcționare a organizației), comunicarea managerială devine o adevărată forță, ocupând un loc central în activitatea oricărui manager.

Atitudinea fiecărui manager de unitate școlară față de activitatea pe care o desfășoară și funcțiile ce le exercită este dictată de faptul cum le înțelege sau le definește pe acestea.

A fi manager, mai ales unul bun, ale cărui rezultate pozitive să se răsfrângă asupra activității școlii, înseamnă să fii un membru eficient al echipei pe care o reprezinți, un om cu o gândire independentă și constructivă, un purtător de cuvânt al învățământului, o persoană capabilă să ia decizii și să rezolve probleme.

Fiecare manager trebuie să dezvolte și să promoveze o politică bazată pe un sistem de comunicare care să-i permită ajustarea permanentă a structurii și a procesului organizațional la condițiile în continuă schimbare.

De asemenea, prin rolul său de negociator, de promotor al politicii organizaționale și transmițător al acestei politici, managerul trebuie să-și formeze și să întrețină o rețea de contacte cu partenerii organizației, în realizarea politicii externe și, în același timp, o rețea de informații deosebit de utilă în realizarea politicii interne a instituției.

Deci, managerii au rol hotărâtor în ceea ce privește dimensiunile performanțelor unității conduse. Nu întâmplător, putem considera că managementul este echivalent cu persoanele de conducere.

În formarea managerilor, trebuie să se pornească de la complexitatea activității manageriale, care, așa cum se știe presupune un sistem complex de metode, tehnici, deprinderi și aptitudini. Studiarea comunicării ca funcție a managementului aflată într-un proces de modernizare și dezvoltare continuă ar asigura o evoluție viitoare sigură și benefică activității manageriale.

Managerii școlari trebuie să posedă în plus competențelor de comunicare și reale calități în ceea ce privește instruirea și educația, cunoașterea comportamentului uman, a unor limbi de circulație internațională, să dovedească lipsa etnocentrismului, respectarea și acceptarea altor culturi cu reguli și norme diferite de cele proprii.

### **Comunicarea: concept și semnificații.**

Una din componentele importante ale activității de conducere o reprezintă schimbul de informații și mesaje realizat între șeful organizației și subalterni, precum și între angajații de pe același nivel, fără funcții de conducere.

Etimologia noțiunii “comunicare” provine din latinul “communis” - “a pune de acord”, “a fi în legătură cu” sau “a fi în relație cu”.

În antichitate, noțiunea avea și sensul “a transmite, a împărtăși, ceva, celorlalți”.

Printre elementele comune incluse în definițiile date comunicării se înscriu și:

- *comunicarea constituie procesul de transmitere de informații, idei, opinii, păreri, fie de la un grup, fie de la un individ, la altul;*
- *comunicarea este specifică oamenilor;*
- *niciun tip de activitate, de la activitățile cotidiene rutiniere trăite de fiecare dintre noi, până la activitățile complexe desfășurate la nivelul organizațiilor, nu pot fi concepute în afara procesului de comunicare.*

Existența și activitatea umană nu pot fi concepute în afara comunicării, pentru că în permanență se realizează schimburi de informații, de opinii, de idei, de atitudini care, toate la un loc, îi conferă individului uman o dimensiune cu totul aparte și un statut special: omul comunicării.

#### **Comunicare cu sens de comunitate**

Individul uman nu există singular ci, prin afiliere cu alte persoane, formează grupuri. Grupurile se cristalizează în baza unor principii comune și a unor aspirații sau idealuri comune. După cristalizarea grupurilor un rol esențial în menținerea acestora în forme durabile în timp îl are dinamica de grup. Dinamica de grup ia naștere în primul rând datorită

trend-urilor determinate de relațiile interpersonale. Relațiile interpersonale, care cuprind atât structurile formale, cât și pe cele informale, se creează pe baza procesului de comunicare, ce contribuie esențial la dezvoltarea societăților.

#### **Comunicarea cu sens de participare și coparticipare**

Existența grupurilor implică și existență coagulării membrilor acestora în jurul diferitelor acțiuni care pot determina atingerea țelurilor comune. În acest sens participarea membrilor grupului în diferite structuri acționale se realizează tot pe baza procesului de comunicare. În orice grup există membri activi, care se implică mai mult în orice fel de acțiune, precum și membri mai puțin activi, care, în funcție de interesele lor proprii, participă parțial sau total doar la anumite acțiuni. Din această cauză, aceștia sunt denumiți coparticipanți. Atât prin participarea, cât și prin coparticiparea membrilor săi la diferite acțiuni, grupul își menține coeziunea și structura unitară.

#### **Comunicarea cu sens de organizare**

Orice acțiune care se realizează pentru a atinge un țel trebuie bine gândită pentru a fi eficientă. Eficiența înseamnă: calitate și cantitate; timp cât mai scurt de acțiune și costuri minime. Aceste deziderate nu pot fi atinse decât dacă sistemele acționează organizat și planificat. Unul dintre cele mai mari avantaje ale organizării este reprezentat de control. Controlul nu trebuie văzut ca fiind ceva negativ, ci este un instrument prin care pot fi măsurați și se pot menține constanți anumiți parametri sau elemente componente ale procesului acțional, prin care se ajunge la țelul dorit. Organizarea implică și ierarhie, aspect care e susținut din plin de către procesul de comunicare.

#### **Comunicarea cu sens de neînțelegere**

Nu întotdeauna entitățile care comunică ajung la un punct comun cu care să fie de acord. Sunt poate mai multe cazurile în care cei care comunică nu se înțeleg, și totuși, grupul format din cele două sau mai multe entități participante la procesul de comunicare rămâne unitar. Există și situații în care tocmai datorită neînțelegerii totul unitar al diadei sau al grupului se distruge. Așadar, neînțelegerea este răspunzătoare atât de unitatea elementelor participante la procesul de

comunicare, cât și de distrugerea acestei unități. Alături de aceste cinci mari sensuri, sub care este înțeles procesul de comunicare, pot fi găsite și altele, deoarece acest concept are o extensie foarte mare. De asemenea, vor putea fi găsite și în viitor alte înțelesuri ale acestui proces, deoarece societatea, și implicit comunicarea, se transformă permanent și neîncetat.

În prezent, toate domeniile vieții, întregul univers cultural gravitează în jurul comunicării, ea devenind un vast și pasionant câmp de reflecție, de studii și de realizări. Educația își extinde permanent sfera de cuprindere, însă în centrul său va sta întotdeauna comunicarea.

Între comunicare și educație există o relație reciprocă, din ce în ce mai complexă. Practica educațională solicită ca, în permanență, cunoașterea teoretică să fie în mod firesc și necesar îmbinată cu înțelegerea și semnificarea psihologică și pedagogică a procesului instructiv-educativ, cu posibilitățile sau limitele lui firești, și, nu în ultimul rând, cu știința comunicării eficiente și cu experiența la catedră. Importanța acordată procesului de comunicare în mediul școlar este justificată de faptul că acesta se află la baza altui proces important: cel de învățare.

Pedagogul francez G. Mialaret (1993) extinde „noțiunea de educație” și arată că ea reprezintă simultan:

- ✓ activitate organizată instituțional conform unor finalități educative;
- ✓ un produs al activității, determinabil și adaptabil la cerințele societății;
- ✓ un proces angajat între mai multe ființe umane, aflate în diferite relații de comunicare și de modelare reciprocă.

Procesul de comunicare ce se desfășoară în context școlar are o anumită specificitate greu de surprins sub aspectul manifestărilor analitice și observabile.

Acest fapt se datorează, pe de o parte, caracterului intersubiectiv al relației educaționale care angajează factori, procese și stări psihologice – greu (uneori imposibil!) de descris și explicat, iar pe de altă parte, caracterului extrem de dinamic al procesului comunicativ.

Indiferent de definiții, important este faptul că în toate cazurile comunicarea a fost și este tratată ca un element fundamental al existenței umane. Comunicarea este esențială pentru viața personală și socială a individului, fără comunicare nu putem exista într-o colectivitate întrucât este în firea oamenilor ca atunci când se întâlnesc să schimbe impresii, să comunice. Fără comunicare oamenii își pierd interesul față de activitățile în comun. O societate se constituie și se menține datorită și prin intermediul numeroaselor procese și rețele de comunicare.

Comunicarea conține un mare potențial educativ care se traduce în transmiterea de cunoștințe, în autoreglarea activității intelectuale.

Între comunicare și educație există un strâns raport de interdependență. Pentru că sunt profesor, în meseria mea comunicarea este esențială.

Comunicarea educațională sau pedagogică este cea care mijlocește fenomenul educational în ansamblul său, indiferent de conținuturile, nivelurile, formele sau partenerii implicați.

Școala este organizația în care procesul de comunicare este esențial și se manifestă sub toate formele. Profesorul observă, facilitează și participă la actul de comunicare ceea ce presupune că acesta trebuie să devină un comunicant profesionist, nu doar în stăpânirea tehnicilor de transmitere a informațiilor ci, mai ales, în aplicarea metodelor de relaționare.

1. „.....instituția de învățământ constituie locul unde se învață comunicarea; unde se deprinde și se perfecționează comunicarea; unde se elaborează (creează) comunicare; unde se educă (cultivă) comunicarea. Aici, comunicarea are semnificația unei valori umane și sociale, motiv pentru care educarea comunicării constituie un scop în sine, un obiectiv major al învățământului, la care toate disciplinele trebuie să-și aducă propria contribuție.”

2. Schimbarea concepției comunicative promovată în școală pune în mod acut problema educării cu și mai multă sârguință a capacității comunicative deopotrivă la profesor și la elevi, concomitent cu îmbunătățirea comunicării de ansamblu din cadrul instituției școlare.

Comunicarea are semnificația unei valori umane și sociale, motiv pentru care educarea comunicării constituie un scop în sine, un obiectiv major al învățământului.

Cerințele de comunicare ale școlii sunt într-o continuă creștere, motiv pentru care ea își multiplică formele de comunicare și își sporește exigențele față de actul comunicării. O astfel de evoluție obligă cadrul didactic să devină un bun profesionist al comunicării didactice, atât în planul stăpânirii tehnicii comunicării, cât și în cel al rezonanței receptorului, în cel al influențării formării personalității acestuia sub multiple aspecte, competența comunicativă căpătând, în felul acesta, o valoare integrativă a aptitudinii sale pedagogice.

O minimă cultură managerială în domeniul educațional presupune cunoașterea faptului că un bun proiect instituțional, pe care se bazează întreaga activitate a unei școli, se realizează numai printr-o comunicare eficientă intra- și extra- organizațională și prin participare.

Pornind de la acest principiu, indiscutabil corect, discutabilă rămâne doar aplicabilitatea sa. Se cere analizat modul în care școala, ca organizație, reușește să „lege” teoria cu practica și să realizeze o comunicare deschisă, capabilă să genereze participarea efectivă a tuturor celor implicați.

Parteneri în comunicarea intra-organizațională sunt: grupul profesoral, echipa managerială și elevii. Pe acest segment al comunicării trebuie recunoscute o serie de disfuncții ce potențază negativ întreaga activitate a școlii. Mult invocatul dialog, „permanent și constructiv”, stabilit între toate compartimentele resurselor umane ale unei instituții școlare, se manifestă de multe ori ca un simplu fenomen auditiv steril, în care fiecare vorbește cu fiecare, fără să comunice mare lucru sau fără să se audă unii pe alții.

Un procent foarte mare din ponderea activităților pe care le desfășoară un manager în cadrul unei organizații îl reprezintă activitățile de comunicare. Acest procent variază în funcție de pozițiile ierarhice la care se desfășoară activitățile, astfel, cu cât un individ se află mai sus în ierarhie, cu atât mai mare va fi ponderea comunicării în activitatea pe care o desfășoară prin rolurile pe care le îndeplinește. Așa cum mai spuneam, există mai multe categorii de roluri pe care le pot îndeplini indivizii aflați în funcții de conducere: roluri interpersonale, informaționale sau decizionale.

- *Rolurile interpersonale* se referă la capacitatea managerilor de a reprezenta un anume departament, compartiment sau o anume direcție în fața celorlalți angajați, de a motiva și influența angajații, de a crea și a menține legăturile atât în interiorul, cât și în exteriorul unei organizații.
- *Rolurile informaționale* se referă la capacitatea managerilor de a colecta, a monitoriza, a prelucra, a sintetiza și a transmite informații în interiorul, ca și în exteriorul organizației, precum și între aceasta și alte organizații.
- *Rolurile decizionale* au în vedere calitatea de întreprinzător, capacitatea de rezolvare a disfuncționalităților, responsabilitatea de a aloca resurse și capacitatea de a negocia, ce se realizează prin inițierea de activități, de strategii și tactici care să conducă la schimbare.

## **CONCLUZII**

Managementul modern acordă un rol deosebit de important comunicării, pe care o consideră o componentă vitală a sistemului managerial al oricărei organizații, fie aparținând managementului privat, fie aparținând managementului public.

## **BIBLIOGRAPHY**

1. Abric, J.-C. 2002, *Psihologia comunicării. Teorii și metode*, Ed. Polirom, Iași.
2. Anghel P., 1999, *Stiluri și metode de comunicare*, Ed. Aramis, București.
3. Baylon, Ch., Mignot, Xavier, 2000, *Comunicarea*, Ed Universității “ Alexandru Ioan Cuza”, Iași, p.23-34.
4. Bougnoux D., 2000, *Introducere în științele comunicării*, Ed. Polirom, Iași.
5. Cerghit, I., 1980, *Metode de învățământ*, E.D.P., București, p. 101, 117, 130;
6. Cojocaru, M., Papuc, I., Sadovei, I.,2006, *Teoria și metodologia instruirii*. Ghid metodologic. Chișinău, UPS. „I. Creangă”
7. Cucuș, C. 2002, *Pedagogie*. Iași, Ed. Polirom Iași
8. Dafinoiu, I. 2002, *Personalitatea. Metode calitative de abordare*. Iași, Ed. Polirom, Iași
9. Cristea, S. 2003, *Fundamentele științelor educației. Teoria generală a educației*. Chișinău, Grupul Editorial Litera
10. Gabrian M., 2008, *Strategii de comunicare eficientă*, Institutul European, Iași.
11. Ghergut A., 2009, *Management general si strategic in educatie. Ghid practic*, Ed. Polirom, Iași
12. Papuc, L., Cojocaru, M., Sadovei, L., Rurac, A., 2006, *Teoria educației*. Suport de curs, Ed. Reclama, Chișinău