

DEZVOLTAREA COMPETENȚELOR DE COMUNICARE ȘI NEGOCIERE EDUCAȚIONALĂ LA MANAGERII INSTITUȚIILOR PREUNIVERSITARE

Rodica MAFTEUȚA, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației

Educational management is centered on the human dimension and uses communicative and negotiative strategies. Management functions can be achieved only through communication and negotiation that provides interpersonal relationships in school. The communicative competence and negotiation provide the power of communication and negotiation, as a result of the knowledge, skills, abilities, attitudes that helps manager fulfill his function. Educational communication and negotiation competences development to school managers concerns the process leading to performance.

Comunicarea și negocierea este omniprezentă în existența socială. Creșterea explozivă a interesului pentru comunicare și negociere în educație, într-o societate modernă, își are rațiunea în factură pagmatică a activităților managerului școlar.

Actualitatea subiectului abordat constă în importanța acestuia pentru realizarea de performanțe și în faptul că problema accentului de comunicare și negociere este în deplină concordanță cu principiile și obiectivele educației de calitate ce trebuie asigurată de manager.

Abordarea acestei probleme constituie o soluție pentru a avea un management de succes, deoarece, fără o comunicare eficientă și fără actul de negociere, însăși esența managerială este afectată, iar managerul școlar trebuie format și perfecționat în acest sens.

Comunicarea managerială este incontestabil un instrument al managementului, întrucât ea contribuie la elaborarea unor elemente indispensabile funcționării instituției de învățământ.

Se poate afirma că este imposibil de găsit un aspect al muncii managerului care să nu implice comunicarea [6, p.178]. Managerii petrec în medie 60-80% din timpul de lucru comunicând, fiind numiți „oamenii dialogului”.

În perioada de schimbare, comunicarea managerială capătă valențe noi, prioritare, ce se axează pe o comunicare deschisă, reală și eficientă, care devine astfel un reper de competitivitate și eficiență pentru instituția de învățământ.

Comunicarea este elementul dinamizator, un flux vital, o forță dinamică, independentă și inovatoare a proceselor manageriale și, în același timp, o condiție a unui climat organizațional și motivațional adecvat realizării obiectivelor. Capacitatea de a conduce implică, mai întâi de toate, capacitatea de comunicare. În acest context suntem de părerea că este corectă afirmația că „acolo unde lipsește comunicarea nu există nimic” [3, p. 21].

Întreaga experiență și capacitatea de comunicare a managerilor se probează în cadrul procesului de negociere. Cheia unei negocieri eficiente devine anume comunicarea [2, p.134-142].

Aceasta ne arată că într-o instituție de învățământ, comunicarea și negocierea nu se face la întâmplare sau după bunul plac, ci după anumite norme profesionale, etice și morale care asigură stabilitatea și funcționalitatea instituției.

Competența de comunicare și negociere se dobândește prin educație, prin formare de abilități, priceperi, atitudini, fiind produs al învățării. Cumularea ansamblului de abilități personale de a ști să faci bine ceea ce faci, a ști să devii definește competența de comunicare.

Negocierea reprezintă cel mai eficient mijloc de comunicare directă, deschisă și onestă, având avantajul că realizează, în scurt timp, efectul scontat. De asemenea, ea reprezintă o normă socială. Chiar mai mult negocierea a devenit o instituție socială, recunoscută și codificată de lege. Cheia oricărei negocieri eficiente devine anume comunicarea.

Negocierea managerială competentă este, în acest sens, o formă superioară de comunicare managerială, presupunând un anume mod de a gândi, reprezentând o filosofie a managerului.

Fără comunicare nu există negociere. Negocierea este un proces de comunicare în ambele sensuri, care are ca scop luarea unei decizii comune [5, p.32].

Negocierea în educație e mai mult un concurs modern, la care toți participanții câștigă câte ceva. Este esențial să reținem că o negociere este bună numai dacă este bună pentru ambele părți.

Formarea și dezvoltarea competențelor de comunicare și negociere, în domeniul managerial, constituie un proces desfășurat pe întreaga durată a carierei și implică o formare specializată, realizată atât în cadrul instituției, cât și în ansamblul mediului profesional și social. Competența vizează procesul care conduce la performanță, spre rezultat.

Formarea competențelor de comunicare și negociere educațională se realizează treptat. Împărtășim opinia conform căreia nu este posibil ca în urma unui curs de formare în management cineva să și devină manager. Este vorba și de rezultatul unui proces de transformare personală, sporirea nivelului de conștiință, descoperirea motivațiilor și a principiilor corecte, acestea creând premise pentru a deveni o persoană capabilă de a conduce pe ceilalți, o persoană care să merite să fie urmată, un lider care să îi aibă în grijă pe semeni, dar nu în subordine.

În opinia multor specialiști, managerii de astăzi trebuie să întrunească competențe din 11 arii: managementul propriei persoane, valori și țeluri clare, rezolvarea personală continuă, abilități în rezolvare de probleme, creativitate înaltă, influență mare, intuiție managerială, abilități de supervizare, abilități de instruire a altor persoane și abilități de instruire pe echipe.

Comunicarea și negocierea reprezintă procese complexe ce-și pun amprenta în mod indubitabil asupra activităților ce se desfășoară în interiorul unei instituții de învățământ. De aceea e necesar de a aplica în comunicare și negociere factorii favorabili: coerența, legitimitatea și credibilitatea.

Pentru a contracara problemele ce țin de negociere și comunicare, managerul trebuie să posede abilitatea de a comunica și de a înțelege, iar stilul de comunicare al unui manager trebuie să fie cel de „rezolvare de probleme” și stilul de negociere, de colaborare și de compromis.

Seriozitatea cu care trebuie privită comunicarea și negocierea, ca proces și dobândire a competențelor corespunde cu dezvoltarea unei educații moderne. Doar atunci când vom stăpâni eficient strategiile de negociere, cât și cele de comunicare vom putea convinge și manipula partenerul pentru a-l face să coopereze.

Profesorul Stephen Hawking de la Universitatea din Cambridge afirma recent că „problemele lumii ar putea fi rezolvate dacă am continua să comunicăm”, iar directorii de resurse umane, actual menționează că întâlnesc probleme în găsirea unor oameni care să comunice eficient [4, p.13-15].

Datorită actului de comunicare ne asigurăm evoluția noastră. Creierul se dezvoltă comunicând, fără să mai punem la îndoială faptul că s-a demonstrat științific că oamenii care știu să comunice trăiesc mai mult decât media. Mai multe studii demonstrează că indivizii care rămân activi social și fizic au o longevitate crescută [1, p.47].

Competențele de comunicare și negociere stau la baza evoluției manageriale, influențând raporturile pe orizontală și pe verticală în instituția de învățământ, iar managerul reprezintă cheia introducerii schimbărilor educaționale. Datorită unor manageri competenți, reforma educațională va fi realizată cu succes.

În condițiile actuale, cunoașterea bună a tuturor aspectelor, tehnicilor de comunicare și negociere este oportună pentru a soluționa rapid și eficient, prin transparență și deplin consens problemele din interiorul unității școlare și a le preîntâmpina pe cele posibile.

În condițiile schimbărilor de anvergură care au loc în societate în perioada de tranziție la un nou mod de viață, activitatea managerială reclamă să acorde o atenție sporită aspectelor comunicării și negocierii. Transformările din societate, dar îndeosebi din învățământ, necesită promovarea unui management calitativ, bazat pe competențe, care ar asigura un proces educațional de succes.

Referințe:

1. CAMERON, M. *Arta de a-l asculta pe celălalt*. Iași: Polirom, 2006. 137 p.
2. CHIRIACESCU, A. *Comunicarea interumană. Comunicarea în afaceri. Negociere*. București: ASE, 2003. 229 p.
3. COJOCARU, V. *Management educațional*. Chișinău: Știința, 2002. 131 p.
4. DENNY, Richard. *Cum să comunici și să câștigi*. Iași: Polirom, 2003. 176 p.
5. FISHER, Roger, URY, William, PATTON, Bruce. *Succesul în negocieri*. Cluj-Napoca: Ed. Dacia, 1995. 195 p.
6. ZORLENȚAN, T. *Managementul organizației*. Vol.II. București: Holding reporter, 1996. 410 p.

Recomandat
Viorica GORAȘ-POSTICĂ, dr., conf. univ.