

**STAREA DE BINE ȘI COMUNICAREA LA LOCUL DE
MUNCĂ
WELL-BEING AND COMMUNICATION IN THE
WORKPLACE**

Dănuț Simion SIMION

lector superior, magistrul în psihologie, drd.
Universitatea Tehnică a Moldovei

***Adnotare.** Nu cred că mai există în aria cercetării o disciplină sau un subiect de cercetare care să nu se fi intersectat cumva măcar tangențial cu procesul comunicării. Și totuși unele aspecte au trecut neobservate. Cu siguranță nu din ignoranță ci mai mult din cauza faptului că evoluția socială și economică a fost cu un pas înaintea cercetării aducând cu sine în prim plan noi situații și noi perspective. Pe de altă parte studierea a ceea ce azi numim psihologie pozitivă, wellbeing este de asemenea un domeniu de cercetare destul de nou. Wellbeingul a fost studiat mai mult ca o stare generală și mai puțin particulară, comunicarea în toate aspectele ei însă ambele împreună aplicate la locul de muncă aproape de loc. În ultimii ani însă se observă careva încercări timide de studiere a acestor relații dintre starea de bine și comunicare la locul de muncă. În prezentul articol vom încerca să cercetăm puțin această dinamică.*

***Abstract.** I don't think that there is a discipline or a research subject in the research area that has not somehow intersected at least tangentially with the communication process. And yet some aspects went unnoticed. Certainly not out of ignorance but more due to the fact that social and economic evolution was one step ahead of research, bringing to the fore new situations and new perspectives. On the other hand the study of what we now call positive psychology, wellbeing is also a fairly new field of research. Wellbeing has been studied more as a general and less particular state, communication in all its aspects but both applied together at work almost not at all. In recent years, however, there have been some timid attempts to study*

these relationships between well-being and communication in the workplace. In this article we will try a little bit to research this significant dynamic.

Cuvinte cheie: *stare de bine, gândire pozitivă, comunicare, loc de muncă.*

Keywords: *well-being, positive thinking, communication, workplace.*

Studii prin care se încearcă să se coreleze starea de bine cu comunicarea sunt mai puțin explorate, cu atât mai puțin în contextul locului de muncă. Această situație însă nu este surprinzătoare, având în vedere faptul că oamenii au început să considere comunicarea ca fiind un aspect important la locul de muncă nu mai devreme de anii 40. Și chiar dacă acest domeniu de cercetare s-a dezvoltat rapid, o mare parte dintre raporturi se învâрте încă în jurul conceptului de comunicare managerială în cadrul organizației sau pe transmiterea informației între departamente. Cercetări referitoare la bunăstarea psihologică și comunicarea în contextul muncii poate duce la un aflux de informații și perspective noi în abordarea relațiilor de muncă existente iar plasarea bunăstării psihologice în zona de studiu a comunicării ar fi un lucru cât se poate de logic.

Comunicarea are un rol important în determinarea dimensiunilor sociale ale bunăstării psihologice la locul de muncă iar dacă diferiți factori perturbatori precum stresul intervine aceasta poate duce la scăderea productivității și la reducerea sănătății fizice sau psihice. Stresul la locul de muncă este reacția oamenilor la presiunile repetate și excesive sau la alte tipuri de cerințe ce nu intră neapărat în fișa postului precum programul prelungit, suprasarcinile, deciziile neprogramate constante, lipsa pauzelor sau nepotrivirea lor cu efortul depus care le sunt impuse angajaților. Costul pentru individ în acest caz poate fi mare, de exemplu subminând calitatea vieții, relațiile, stima de sine și sănătatea iar pentru organizație productivitate redusă, absentism toate reflectate în cifra de afaceri.

Datorită naturii dinamice a interacțiunii umane, se poate concluziona că angajații sunt mereu în continuă luptă pentru

menținerea dimensiunilor sociale ale bunăstării psihologice. În plus, comunicarea deține de asemenea un rol dublu în problemele generale de bunăstare. Pe de o parte aduce restricții în procesul de gestionare a informațiilor, confidențialitate și o conectivitate crescută și constantă. Pe de altă parte însă comunicarea este, de asemenea, o parte a soluției pentru problemele legate de locul de muncă; comunicarea este totuși procesul prin care oamenii creează, transmit și interpretează mesaje.

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. Comunicarea este actul de a împărtăși nu doar informații, ci toate aspectele de a fi în viață. Comunicăm speranțe și vise, succese și eșecuri, triumfuri și lupte, probleme găsite și probleme rezolvate și gamă de emoții umane. Comunicarea este legătură, cu ceilalți și cu noi înșine. Comunicăm cu noi înșine cuvintele pe care ni le spunem, comportamente și multe altele.

O bună comunicare, pe de altă parte, poate avea un efect pozitiv asupra moralului și poate motiva indivizii să dorească să lucreze și să facă o treabă grozavă. Comunicarea și bunăstarea personală se referă la modul în care ființele umane creează, transmit și interpretează mesaje între două sau mai multe persoane și bunăstarea, sau calitatea vieții, a persoanelor care sunt părți la acea comunicare. Ca ființe inerente social, majoritatea ființelor umane își găsesc cea mai mare sursă de fericire și satisfacție în relațiile cu ceilalți oameni.

Comunicarea este mult mai profundă decât simpla manieră de a vorbi și a pronunța cuvinte aceasta este de asemenea o parte vitală a bunăstării, a sănătății mintale și a unei vieți de calitate. Comunicarea este într-adevăr fundamentală pentru bunăstarea și viața noastră de calitate, dar nu este întotdeauna ușoară. Cu toții avem responsabilități pentru felul în care ne comportăm la locul de muncă, putem aduce beneficii sau putem deveni veriga slabă, acea componentă care prin atitudine și comportament blochează grupul în evoluția lui naturală.

Pericolul pe care îl avem este acela 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. 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. Ne putem trezi în situația în care stăm o zi întreagă la locul de muncă fără să rostim un cuvânt unui singur coleg.

Creșterea complexității la locul de muncă a devenit o problemă semnificativă care ar putea influența bunăstarea psihologică a angajaților. În timp ce cercetările în domeniul sănătății muncii a căutat adesea să exploreze această bunăstare, există încă o lipsă de cercetare care investighează problema din perspectiva comunicării. Bunăstarea oamenilor la locul de muncă devine o problemă din ce în ce mai importantă pentru industrie iar aspecte ale comunicării, precum interacțiunea socială, aprecierea pozitivă și feedback-ul sunt încorporate în bunăstarea psihologică a dimensiunilor muncii.

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. Oamenii își caută de lucru și lucrează din diverse motive, unele motive sunt extrinseci cum ar fi probleme legate de starea financiară sau îmbunătățirea ei, altele sunt motivele interne, cum ar fi nevoia de auto-dezvoltare și cunoaștere constantă, tot în acest caz putem găsi motive primare de simplă conectare socială. Majoritatea oamenilor însă își petrec o mare parte din timp la locul de muncă, muncind, comunicând și relaționând în acel mediu. Drept urmare, este foarte probabil ca locul de muncă și condițiile locului de muncă să îi influențeze semnificativ și viceversa, ei prin atitudine și comportament să influențeze dinamica raporturilor la locul de muncă. Atitudinea este un lucru mic care face o diferență mare. Indiferent dacă spui ceva sau nimic în fapt comunică. Este un automat, inconștient și este un aspect vital al vieții noastre. Comunicăm toată ziua, în fiecare zi cu intenție sau fără. Inevitabil din când în când ne mai și înșelăm și atunci avem conflicte. În timp ce cercetările sugerează că relațiile sănătoase îmbunătățesc bunăstarea, conflictul în relații indiferent de structura lor poate avea un impact negativ atât

asupra sănătății fizice, cât și a sănătății mintale. Comunicarea duce la comuniune, adică la înțelegere, intimitate și evaluare reciprocă în cadrul nu doar al unei organizații.

Munca poate influența pozitiv sănătatea mentală a unui individ, oferindu-le un sentiment de statut social și identitate, precum și de structură a timpului. Mulți experți au prognozat că tehnologia ar elimina majoritatea treburilor gospodărești și le va oferi oamenilor mult mai mult timp pentru a se bucura de activitățile de agrement. Din păcate însă trăim într-o cultură bazată pe consum și mari interese care au ridicat etica muncii la înălțimi fără precedent. O cantitate alarmantă de absentism la locul de muncă este acum legată de stres și este clar că problemele cauzate de stres au devenit o preocupare majoră atât pentru angajatori cât și pentru angajați iar simptomele se manifestă atât fiziologic, cât și psihologic.

OMS afirmă că locul de muncă „a fost stabilit ca una dintre setările prioritare pentru promovarea sănătății în secolul XXI”, deoarece influențează „bunăstarea fizică, psihică, economică și socială” și „oferă un cadru și o infrastructură ideale pentru a sprijini promovarea sănătății. a unui public numeros. Există nenumărate modalități de a face acest lucru iar aici intervine comunicarea eficientă și starea de bine.

Un loc de muncă bun trebuie să poată încuraja anumite componente pozitive, cum ar fi respectul și „creșterea”, angajaților, promovarea lor, punerea lor în acele poziții în care să rezoneze cu instituția dând maximum de productivitate. Mai mult decât atât, un loc de muncă sănătos din punct de vedere psihologic poate crea, de asemenea, sentimentul fluxului și implicării în rândul angajaților. A gândi pozitiv este un obicei prin care noi ne gândim la diferite lucruri și la noi înșine; acest mod de gândire poate fi realist și rațional, util, echilibrat și axat pe soluție. Gândirea pozitivă duce așadar la o bună stimă de sine dovedind în același timp eficiență în îmbunătățirea stărilor noastre de spirit, a sănătății și a capacității de a rezolva problemele. Gândirea negativă, pe de altă parte, ne poate duce la anxietate, motivație redusă și o inerență a comportamentului de a lua atitudini și măsuri pozitive. 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 acționezi rapid pentru a rezolva dificultățile.

Starea de bine (wellbeing) însă se referă la calitatea vieții unei persoane în termeni de sănătate, stare materială, accesul la educație sau servicii sociale de calitate. Starea de bine psihologică în sine este o situație care constă din mai multe constructe: acceptarea de sine, creșterea personală, scopul în viață, stăpânirea mediului, autonomia și relațiile pozitive cu ceilalți. Cu toate acestea, starea de bine a unei persoane nu poate fi înțeleasă doar ca absența problemelor sau a riscurilor. De aceea, vorbim și despre aspecte subiective ale stării de bine, precum gradul de satisfacție al oamenilor față de viața lor, potențialul de dezvoltare, sănătatea mentală a acestora, calitatea relațiilor sociale. Well-being-ul sau starea de bine psihologică apare atunci când suntem sănătoși din punct de vedere fizic, când suntem fericiți și împliniți.

A avea un nivel ridicat de well-being înseamnă că suntem sănătoși din punct de vedere mintal, avem un nivel crescut de satisfacție în raport cu viață și un scop în viață. La modul general, a avea o stare de bine psihologică înseamnă că ne simțim bine din toate punctele de vedere. Starea de bine psihologică include două ingrediente esențiale: a avea sentimente subiective pozitive și a simți că există un scop în activitățile pe care le realizăm. Starea de bine subiectivă se referă la emoțiile pozitive experimentate și la sentimentele de fericire. Cu siguranță este important să ne învăluim de aceste sentimente, însă studiile arată că emoțiile pozitive nu sunt de ajuns pentru a ajunge la o stare de bine psihologică completă. Cel de-al doilea aspect, scopul în viață ne ajută să evoluăm, să ne stabilim obiective pe care să le atingem și să simțim că suntem de folos. Sentimentul scopului în viață clădește autenticitatea personală și contribuie substanțial la starea de bine psihologică.

La locul de muncă însă starea de bine poate fi indusă prin cultivarea unui mediu de lucru care promovează sănătatea mentală și fizică iar angajatorii pot avea un impact pozitiv asupra stresului, reduc absenteismul și îmbunătățesc energia și performanța forței de muncă. Se cunoaște 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 cu impact asupra sănătății mintale și fizice a angajaților și apoi asupra productivității. Se știe că este foarte ușor să dai vina pe ceilalți sau să-ți verși nervii asupra colegilor și să blocheze comunicarea, când ești stresat sau locul de muncă este o atmosferă negativistă dar asta nu înseamnă prin comunicare nu se pot găsi soluții sau de stabilit niște reguli clare de funcționare în vederea creării unei atmosfere destinate și funcțională.

Nu există nicio îndoială că adoptarea unei atitudini pozitive în problema stării de bine a angajaților dă un sens nou și complet instituției; 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. Multe studii 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. 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. Prin comunicare deschisă se pot depăși obstacole și crea programe de bunăstare funcționale prin care riscurile să se diminueze și în același timp să se păstreze eficiența muncii.

Crearea și menținerea unei atitudini pozitive este cea mai eficientă 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 confrunta 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. Raportul de 5:1; cinci comentarii pozitive la un singur comentariu negativ ne scutește de multe neplăceri în comunicarea și starea de bine generală la locul de muncă, mai mult negativism însă decât în acest raport și gata relația este foarte probabil să se încheie.

Deturnând stările de tensiune cu o comunicare pozitivă vom face un pas pozitiv 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.
- Apreciați că alți oameni au puncte forte și puncte slabe și acestea pot fi diferite de ale tale.
- Ești de ajutor și-i susții pe cei din jurul tău.
- Utilizezi umorul în mod corespunzător la locul de muncă.
- Respectați și sărbătoriți diversitatea.
- Ascultați și vă concentrați activ.
- Avem două urechi și o gură așadar le putem folosim corespunzător și responsabil.
- Ești un comunicator afirmativ cu o atitudine pozitivă.
- Alegeți și vă orientați din start pe rezultatele de genul câștig-câștig.
- Dacă aveți îndoieli, vă verificați capacitatea de înțelegere.
- Încurajați feedbackul 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.

Pentru a favoriza o cultură a încrederii și a cooperării, ceea ce duce la prevenția și diminuarea conflictelor, reducerea stresului și a factorilor stresori, la o muncă mai eficientă; o bună comunicare între toate nivelurile organizației, între departamente, manageri și personal și între colegi e mai mult decât necesară. Să nu uităm așadar că o bună comunicare încurajează o cultură de muncă și o gândire pozitivă ambele contribuind deopotrivă la o stare de bine general.

Bibliografie.

1. Berne, E. Jocuri și oameni. Iași: Polirom, 2003.
2. Ilona Boniwell, Kate Hefferon Positive Psychology. Open University Press 2011.

3. John-David Phyper and Paul MacLean. Good to green: managing business risks and opportunities in the age of environmental awareness. John Wiley & Sons, 2011.
4. Matthew W. Gallagher. The Encyclopedia of Positive - edited by Shane J. Lopez. 2009
5. Mucchielli, Alex. Arta de a comunica. Metode, forme și psihologiasituațiilor de comunicare. Iași: Polirom 2005.
6. Mucchielli, Alex. Arta de a influența. Analiza tehnicilor de manipulare. Iași, Polirom, 2015.
7. Owen H. The handbook of communication skills. UK, 2009.
8. Popescu, Dan. Arta de a comunica. București, 1998.
9. Seligman, M., & Csikszentmihalyi, M., Positive psychology: An introduction. American. 2000.
10. Shane J. Lopez. The Encyclopedia of Positive Psychology. edited by Blackwell Publishing Ltd. 2009.
11. Stephen J. Positive Psychology in Practice. New Jersey 2015
12. <http://mybenefitsatwork.co.uk/webinar-wellbeing>
13. <http://www.ATnyajpeterson.com/2018/02/want-to-increase-wellbeing-menATI-health-communicate/n>
14. <http://www.health.gov.au/internet/main/publishing.nsf/content/health-publth-strateg-phys-act-guidelines>
15. <http://au.reachout.com/>
16. CIPD Employee outlook July 2016 – http://www.cipd.co.uk/binaries/employee-outlook_2016-focus-on-menATI-health-in-the-workplace.pdf
17. Westfield Health 2016 – <https://www.westfieldhealth.com/docs/intermediary-library/toolkit/marketing-materials/surveys-reports/the-employee-view-survey.pdf?sfvrsn=4>
18. Mybenefitsatwork whitepaper- <http://mybenefitsatwork.co.uk/white-paper/effective-employee-communication>
19. <http://newb.mu/wp-content/uploads/2016/09/Enneagram-101.pdf>
20. <https://www.businessballs.com/self-management/workplace-well-being/>