

**NDËRLIDHJA E KOMUNIKIMIT JOFORMAL ME KËNAQËSINË NË PUNË.
QASJE KRAHASUESE MES SHKOLLËS PUBLIKE „EQREM QABEJ“ DHE
SHKOLLËS PRIVATE „DON BOSKO“ – PRISHTINË**

**MASTER I ARTEVE NË PROGRAMIN PSIKOLOGJI SHKOLLORE DHE
KËSHILLIM**

Nga:

Donika Maloku

Mentor i temës: Prof. Asoc. Dr. Dashamir Bërçulli



**UNIVERSITETI I PRISHTINËS
FAKULTETI FILOZOFIK
DEPARTAMENTI I PSIKOLOGJISË**

Nëntor, 2023

Në peisazhin dinamik të organizatave moderne, komunikimi efektiv po konsiderohet gjithnjë e më shumë thelbësor në suksesin e organizatës dhe në krijimin e një mjedisi pozitiv (Guo, 2014). Komunikimi formal dhe joformal janë dy llojet kryesore të komunikimit në një organizatë. Të dhënat e mbledhura nga hulumtimi janë përdorur për të hetuar lidhjen mes komunikimit joformal dhe kënaqësisë me vendin e punës. Studimi është korrelacional i realizuar me 120 pjesëmarrës prej të cilëve 43.3% janë të gjinisë mashkullore dhe 56.7% janë të gjinisë femërore. Për mbledhjen e të dhënave janë përdorur dy pyetësorë të standardizuar dhe vetëraportues, njëri për komunikimin joformal dhe tjetri për kënaqësinë në punë.

Kur flasim për këtë temë, studimet tregojnë se komunikimi joformal po zëvendëson gjithnjë e më shumë atë formal në organizatat moderne (Kraut & Fish, 2013; Crino & White, 2011). Komunikimi joformal përfshin ndërveprime spontane dhe të rastit që ndodhin jashtë kanaleve zyrtare (Crino & White, 1981). Duke komunikuar joformalisht përmes ndërveprimeve në mediat sociale, bisedat e shpenguara gjatë pushimeve të punës etj, krijohet një rrugë e re e shkëmbimit të informacionit e cila ndihmon në forcimin e marrëdhënieve dhe krijimin e ndjenjës së përkatësisë mes punëtorëve (Sias, 2009).

Veçori e komunikimit joformal është se ai ndodh ballë për ballë. Sipas Petty et al. (1993) komunikimi ballë për ballë është më i pasur dhe ka karakter më shoqëror në krahasim me format e tjera të komunikimit. Kësisoj ai ndihmon në forcimin e marrëdhënieve shoqërore. Komunikimi ballë për ballë është më shprehës dhe ndërveprues dhe përdoret zakonisht në situatat jo rutinore pa ndjekur ndonjë strukturë apo ligjshmëri për mënyrën se si do të zhvillohet biseda (Petty et al., 1993). Në studimin e tyre, Koch dhe Denner (2022) kanë evidentuar disa veçori që e dallojnë komunikimin joformal prej formave të tjera të

komunikimit. Veçoria e parë është struktura. Komunikimi joformal nuk ka ndonjë strukturë të caktuar, ai ndodh natyrshëm, në çdo kohë dhe në çdo vend, pa marrë parasysh strukturën apo hierarkinë e organizatës (Koch & Denner, 2002). Sipas Jeon dhe Kim (2012) komunikimi joformal për shkak se nuk ndjek rregulla të caktuara përhapet më shpejt në të gjithë organizatën, çka e bën të përshtatshëm për zgjidhjen e problemeve të ndryshme kur kërkohet ndarje e mendimit, koordinim dhe bashkëpunim. Në studimin e tyre, Jarvenpaa dhe Leidner (1999) kanë gjetur se komunikimi joformal ndihmon në performancën e marrëdhënieve personale. Për shkak se përmban emocione, ky lloj i komunikimit ndihmon në krijimin e një mjedisi të hapur dhe përfshirës ku secili mund të shprehet lirshëm.

Studimi i kryer nga Sanford (2019) tregon se në vitet e fundit shkalla e përdorimit të komunikimit joformal në punë është rritur edhe për shkak të përdorimit masiv të rrjeteve sociale të cilat e kanë lehtësuar këtë komunikim. Platformat si Whatsapp apo Facebook Messenger ndihmojnë në shkëmbimin e mesazheve të çfarëdo formati dhe madhësie, në kohë reale. Kjo ndihmon në krijimin e afërsive dhe lidhjeve shoqërore që është edhe prej ndikimeve kryesore të përdorimit të komunikimit joformal.

Kënaqësia në punë është një aspekt i dëshirueshëm për çdo organizatë, pasi ajo ndikon performancën e organizatës, mirëqenien e punëtorëve dhe suksesin e saj. Kënaqësia paraqet shkallën me të cilën punëtorët ndjehen të vlerësuar, motivuar dhe të qetë në punën e tyre (Groysberg, Lee & Nanda, 2012). Duke përjetuar shkallë të lartë të kënaqësisë, rritet produktiviteti, angazhimi, forcohet puna e ekipore, stimulohet kreativiteti etj (Sias & Cahill, 2015). Për shkak të kësaj rëndësie të kënaqësisë, studime të ndryshme janë përqendruar në ndikimin që komunikimi joformal në organizatë ka në kënaqësinë e punonjësve, pra është

hulumtuar nëse duke u angazhuar në këtë formë të komunikimit, mund të rritet kënaqësia në vendin e punës ose jo (Kraut & Fish, 2013).

Studime të ndryshme janë kryer për të hetuar ndërlidhjen mes komunikimit joformal dhe kënaqësisë në punë, përkatësisht për të treguar nëse me rritjen e përdorimit të komunikimit joformal në organizatë do të rritet edhe kënaqësia në punë apo anasjelltas. Riordan dhe Griffeth (2015) kanë zhvilluar dhe testuar një model teorik i cili tregon marrëdhënien ndërmjet komunikimit joformal dhe rezultateve që janë kritike për organizatën. Sipas këtij modeli, forma të ndryshme të komunikimit joformal janë pozitivisht të lidhura me kënaqësinë dhe angazhimin në punë, të cilat pastaj ndikojnë në uljen e shkallës së braktisjes së punës dhe rritjen e efikasitetit dhe produktivitetit. Në një studim tjetër, Einstead, Derlega dhe Montgomery (2015) kanë shqyrtuar ndërlidhjen mes miqësive ekzistuese në vendin e punës dhe rezultateve që ato sjellin për organizatën. Specifikisht, ata kanë eksploruar ndërlidhjen në mes të cilësisë së miqësive në vendin e punës dhe niveleve të kënaqësisë me vendin e punës në mesin e stafit të fakulteteve dhe universiteteve të ndryshme. Rezultatet e studimit treguan se punëtorët që kishin raportuar se kanë miqësi të cilësisë më të lartë (p.sh më shumë shokë besnikë dhe me të cilët mund të ndajnë çdo gjë e mund të ju besojnë) ishin më të kënaqur me punën e tyre.

Për shkak të mungesës së studimeve të ngjashme në kontekstin tonë, studimi ka hulumtuar nëse me rritjen e përdorimit të komunikimit joformal rritet edhe kënaqësia në punë. ndërmjet komunikimit joformal dhe kënaqësisë në punë në shkollën publike ekziston lidhje pozitive por jo signifikante në aspektin statistikor [$r(60) = .076, p > .01$], ndërsa në shkollën private ndërlidhja është pozitive dhe statistikisht signifikante [$r(60) = .391, p < .01$].

Mësimdhënësit e shkollës private raportojnë shkallë më të lartë të kënaqësisë me punën në krahasim me mësimdhënësit e shkollës publike $t(120)=-2.888, p=.005; MD=-6.35, 95\% CI: [-10.740, -1.995]$. Studimi gjeti gjithashtu se mësimdhënësit e shkollës publike ($M=32.67, SD=4.904$) përfshihen më shumë në komunikimin joformal në krahasim me shkollat private ($M=29.28, SD=4.669$).

Ramirez et al. (2002) kanë gjetur se mësimdhënësit në shkolla publike e përdorin komunikimin joformal me kolegët e tyre për të zvogëluar pasiguritë sa i përket roleve të tyre profesionale. Këto ndërveprime ndihmojnë jo vetëm në transmetimin e informacionit por ndikojnë edhe në rritjen e kënaqësisë së përgjithshme të mësimdhënësve me punën.

Në studimin e tij Lambert (2003) ka gjetur se komunikimi joformal ndihmon në forcimin e aftësive udhëheqëse të mësimdhënësve në shkollat publike. Duke u angazhuar në diskutime të rregullta joformale me kolegët e tyre, mësimdhënësit ndjehen më të fuqizuar, të lidhur dhe të kënaqur në mjedisin e tyre të punës. Studimi i Bryk dhe Schneider (2003) ka nënvizuar rolin e besimit të shkollat, me theks në ato publike. Komunikimi joformal është gjetur të jetë një vegël e rëndësishme në ndërtimin dhe mbajtjen e këtij besimi. Hulumtimi gjeti një korrelacion pozitiv ndërmjet nivelit të përgjithshëm të besimit ndaj mjedisit të shkollës dhe kënaqësisë me vendin e punës.

Në studimin e tyre, Johnson dhe Birkeland (2003) kanë eksploruar përvojën e mësimdhënësve të rinj në shkollat private. Është gjetur se kanalet e komunikimit joformal si p.sh mentorimi dhe ndërveprimet rastësore me stafin udhëheqës kanë luajtur një rol thelbësor në kënaqësinë me vendin e punës. Ky mjedis mbështetës i ndihmuar nga këto kanale të

komunikimit joformal u gjet se ishte një faktor kyç në vendimin e mësimit të tyre për të vazhduar profesionin e tyre. Studimi i Conley dhe Cooper (2011) ka hulumtuar mjediset e punës në hapësira të ndryshme, përfshirë edhe shkollat private. Studimi gjeti se mësimit të këtyre shkollave angazhohen në një shkallë më të lartë të komunikimit joformal meqë rast ata raportojnë kënaqësi më të madhe në vendin e punës. Kjo është vërejtur sidomos te mësimit të rinj (me më pak vite përvojë pune). Kjo ndërlidhje pozitive i është atribuar natyrës së ngushtë komunitare të shumë shkollave private, ku stafi shpesh ka marrëdhënie të ngushta.

Për shkak të rëndësisë, studimet rekomandojnë që shkollat duhet të krijojnë më shumë mundësi që mësimit të angazhohen në komunikim joformal (Friedman, 1995; Ingersoll, 2011). Shkollat duhet të ofrojnë hapësira ku mësimit mund të shprehin shqetësimet e tyre, të ndajnë përvojat e tyre apo të diskutojnë nevojat e tyre në një mjedis joformal (Ballou & Podgursky, 2007).