

COMUNICAREA ORGANIZAȚIONALĂ ÎN CONTEXTUL INSTITUȚIILOR DE STARE CIVILĂ

Olesea MUNTEANU, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației

Communication is a critical element necessary in periods of evolutionary changes in the organization, it was a tool for implementing change, redesign of internal processes, new strategies of the organization. The ultimate goal is awareness of those responsible in the field need to better prepare current and potential managers in communication and organizational communication skills.

La începutul mileniului III, într-o mișcare globală care consolidează dominația comunicării și a tehnologiilor informatice, organizațiile se confruntă și cu provocarea de proporții pe care o reprezintă schimbarea paradigmei de comunicare și informațională. În economia de comandă, comunicarea era considerată o funcție minoră. Din punct de vedere politic, nu era agreată. Nici nu era nevoie de prea multă comunicare atâta vreme cât în interiorul organizațiilor structurile organizatorice erau rigide și tipizate, iar relațiile cu mediul extern erau stabile.

Orice organizație nu se definește numai prin produsele și/sau serviciile sale, ci și prin abilitatea de a comunica a angajaților săi și a echipei manageriale. Pentru managerul de succes comunicarea este o stare de spirit și un instrument; el petrece 75-95% din timp vorbind, ascultând, scriind și citind, deci comunicând [7, p.3-4].

„Comunicarea este un proces, de regulă, intenționat de transfer de informație și înțelesuri între indivizi, grupuri, niveluri sau subcomponente organizaționale și organizații în întregul lor”, în viziunea lui Șerban Iosifescu [1, p.193].

În ceea ce privește *comunicarea managerială*, procesul bidirecțional dintre manager – subordonați și subordonați – manager, acest model de comunicare se caracterizează, în primul rând, printr-un nu-

măr mare de mijloace de comunicare: mesaje verbale, nonverbale și scrise.

Scopul comunicării manageriale este de a realiza un flux informațional corect, pertinent și eficient pe orizontala și verticala structurii organizaționale [1, p.201].

Comunicarea managerială poate fi de îndrumare și de sfătuire: *comunicarea de îndrumare* se folosește în cazul lipsei de experiență a angajaților; *comunicarea de sfătuire* poate fi realizată dacă angajatul are nevoie de sfat.

Comunicarea organizațională reprezintă un proces esențial prin care are loc schimbul de mesaje și informații în vederea realizării scopului și obiectivelor planificate, procesul prin care o persoană (sau un grup) transmite un conținut conceptual (o atitudine, o stare emoțională, o dorință) unei alte persoane sau unui alt grup.

Comunicarea organizațională poate fi:

- formală, informală;
- internă (verticală, orizontală, oblică), externă (operațională, strategică, cu rol de promovare);
- scrisă, verbală, nonverbală;
- reciproc directă, reciproc indirectă, unilaterală directă și indirectă;
- la nivel individual, diodă, în grupuri mici, la nivel organizațional.

Negocierea este un talent, un har înnăscut, dar și o abilitate dobândită prin experiență, formare și învățare. Meseria de negociator este una „de elită” în afaceri, în diplomație, în politică. Ea este bazată pe dialog, în care două sau mai multe părți aflate în dezacord urmăresc să ajungă la o înțelegere (acord) care rezolvă o problemă comună. Se poate face distincție între trei tipuri fundamentale de negociere: negocierea distributivă (câștigător/perdant), negocierea integrativă (câștigător/câștigător) sau negocierea rațională, un tip de negociere care nu pune în cauză o poziție a părților sau intereselor subiective ale acestora [3, p.11].

Comunicarea eficientă – ascultarea – presupune nu doar înțelegerea cuvintelor sau a semnelor, ci și înțelegerea a ce simte interlocutorul când comunică. Un loc aparte îl are și comunicarea nonverbală (mimica feței, gesturile, mișcările corpului).

Serviciul Stare Civilă este unica organizație administrativă din Republica Moldova care asigură înregistrarea de stat a evenimentelor

de stare civilă și eliberarea documentelor de stare civilă, în scopul prestării unor servicii de calitate și accesibile pentru cetățeni, precum și în vederea protejării drepturilor fundamentale ale cetățenilor și a intereselor statului, ceea ce o face să fie foarte importantă la nivel național. Trecut, prezent și viitor, iată pilonii care susțin realizarea plenară a potențialului Serviciului Stare Civilă, valorificat într-o activitate rodnică și frumoasă [6, p.4].

Desfășurarea activității Serviciului Stare Civilă se bazează pe un sistem informațional. În general, *un sistem informațional* poate fi definit ca fiind un ansamblu organizat de resurse – personal, echipamente, proceduri, metode – folosite pentru culegerea, transmiterea, stocarea și prelucrarea datelor, analiza, păstrarea, difuzarea și valorificarea informațiilor. În structura sistemului informațional a Serviciului Stare Civilă pot fi identificate câteva componente mai importante: intrările în sistem, prelucrările de date, stocările de date și de informații, ieșirile din sistem, controlul operațiunilor din sistem. Canale de comunicare: E-Stare Civilă, adunări/ședințe, conferințe, mass-media (reviste, publicații), Internet, mail/pagina Web, documentele, discuții între patru ochi, televiziune, radio, poștă, faxuri, telefon [5, p.515].

Comunicarea interpersonală este dialogul dintre două persoane. În cazul cel mai fericit, acestea se ascultă pe rând, încercând să se respecte și să se înțeleagă reciproc, și vorbesc pe rând, încercând să transmită cât mai clar celuilalt ideile, nevoile, aspirațiile, interesele și dorințele lor.

Comunicarea interpersonală ocupă un rol esențial în orice sistem de comunicare profesională. Pentru o organizație, eficientizarea comunicării interpersonale presupune existența feedback-ului. Feedback-ul ne informează ce a recepționat, interpretat și înțeles cealaltă persoană din mesajul nostru și cât de eficienți am fost în rolul de emițători/codificatori [2, p.3].

Comunicarea eficientă și eficace depinde în mare măsură de felul în care comunicăm, adică de *stilul comunicării*. Potrivit unei celebre formulări, „stilul este omul însuși”. Stilul nu este o proprietate exclusivă a textelor literare, el este specific oricărui act de comunicare.

Experimentul s-a realizat în Instituția Stării Civile, municipiul Chișinău. Pentru acest experiment am utilizat un chestionar „Stilul de comunicare”, construit de S.Marcus, care urmărește scopul de a

determina patru stiluri fundamentale de comunicare: nonasertiv, agresiv, manipulator și asertiv [2, p.98].

În concluzie, menționăm că abilitățile de comunicare sunt foarte importante pentru o personalitate, pentru calitatea ei în viață și pentru succesul profesional. Modul în care acesta comunică este importantă pentru succesul său viitor și în societate, astfel urmează să fie învățat să comunice într-un mod pozitiv, asertiv. Atât managerii, cât și subalternii trebuie să învețe să comunice asertiv. A comunica asertiv înseamnă a învăța cum să ne exprimăm trăirile într-o anumită situație.

În urma prelucrării statistice a datelor, putem constata că s-a adeverit ipoteza cercetării: comunicarea organizațională în instituțiile stării civile se va optimiza, dacă se vor asigura condiții eficiente de comunicare interpersonală și organizațională.

Bibliografie:

1. CONSTANTINESCU, D., GÂRBOVEANU, S., DUMITRAȘCU, E. *Comunicare Organizațională*. București: Pro Universitaria, 2011.
2. GORAȘ-POSTICĂ, V., BOTEZATU, M. *Psihopedagogia comunicării*. Chișinău: CEP USM, 2015.
3. HILLTROP, J., UDALL, S. *Arta negocierii*. București: Teora, 1999.
4. NICA, P., NEȘTIAN, A., IFTIMESCU, A. *Managementul organizației*. Iași: Sedcom Libris, 2014.
5. *Program de dezvoltare strategică al Serviciului Stare Civilă al Republicii Moldova, 2016-2020*.
6. <https://ro.scribd.com/doc/96930111/Comunicarea-in-Cadrul-Organizatiei> [Accesat: 08.06.2016].
7. <file:///C:/Users/xmoun/Desktop/Master/Managementul%20comunicarii.pdf> [Accesat: 28.04.16].