

INGINERIE SI MANAGEMENT IN ALIMENTATIA PUBLICA SI AGROTURISM ANUL I

Obstacolele si problemele esentiale ale comunicarii eficiente

Comunicarea, ca schimb de idei, opinii si informatii prin intermediul cuvintelor, gesturilor si atitudinilor este fundamental coordonarii activitatilor umane. Daca scrisul si vorbitul, in sine, sunt actiuni relativ simple, intelegerea lor corecta reprezinta dificultatea principala a comunicarii. Intelegerea corecta reprezinta pentru manager o problema esentiala pentru ca munca lui se bazeaza pe comunicarea cu persoane de care nu01 leaga neaparat prietenia, simpatia, rudenia. Explicatiile neintelegerilor, dezacordurilor si chiar conflictelor se gasesc in comunicare, in barierele pe care oamenii –managerii si executantii –le ridica, mai mult sau mai putin intentionat in calea comunicarii. Aceste bariere pot fi generale si specifice procesului de management.

Factorii generali ai blocajului in comunicare

Dintre barierele comune ridicate de oameni in calea comunicarii, cele mai cunoscute sunt:

a) Diferentele de personalitate.

Fiecare om este un unicat de personalitate, pregatire, experienta, aspiratii elemente care impreuna sau separat influenteaza intelegerea mesajelor.

Personalitatea este considerata de specialisti rezultanta a 4 factori:

- constitutia si temperamentul subiectului;
- mediul fizic (clima, hrana);
- mediul social (tara, familie, educatie)
- obiceiurile si deprinderile castigate sub efectul influentelor precedente (mod de viata, igiena, alimentatie).

De retinut ca oamenii nu se nasc cu personalitate integrala. Ea se dezvolta pe parcursul vietii sub influenta mostenirilor genetice, a mediului si experientei individuale.

Cand ajunge la maturitate, personalitatea se definitiveaza, integrandu-si diferitele componente.

Unicitatea de personalitate genereaza modalitatile diferite de comunicare.

Fiecare om are repere proprii in functie de imaginea despre sine, despre altii si despre lume, in general.

Dar nu numai diferentele dintre tipurile de personalitate pot cauza probleme, ci, adeseori propria noastra perceptie a persoanelor din jurul nostru este afectata si, ca urmare, comportamentul nostru afecteaza pe acela al prtenerului comunicarii (una dintre cele mai frecvente cauze ale esecului in comunicare).

Nu intotdeauna suntem capabili sa influentam sau sa schimbam personalitatea celuilalt dar, cel putin, trebuie sa fim pregatiti sa ne studiem propria-persoana pentru a observa daca o schimbare in comportamentul nostru poate genera reactii satisfacatoare (acest tip de autoanaliza nu poate fi agreata de oricine si oricum).

b) Diferentele de perceptie.

Perceptia este procesul prin care indivizii selecteaza si interpreteaza senzorial stimuli si informatii in functie de propriile repere si imaginea generala despre lume si viata.

Modul in care noi privim lumea este influentat de experientele noastre anterioare, astfel ca, persoane de diferite varste, nationalitati, culturi, educatie, ocupatie, sex, temperament, vor avea alte perceptii si vor recepta situatiile in mod diferit. Diferentele de perceptie sunt deseori numai radacina multor alte bariere de comunicare.

Exista o mare probabilitate ca receptand mesajele, oamenii sa vada si sa auda exact ceea ce s-a preconizat prin mesaj, dar nu sunt excluse nici situatiile de avaluare gresita (si nu pot fi eliminate). Deci o bariera (poate cea mai importanta) in calea interpretarii obiective a mesajelor o constituie propria perceptie. Oamenii tind sa respinga informatiile care le ameninta reperele, obiceiurile si conceptia despre lume. Cu alte cuvinte suntem tentati sa vedem ceea ce dorim sa vedem si auzim ceea ce dorim sa auzim, evitand sa recunoastem realitatea in sine (aceasta ne poate duce la ceea ce spune „a face 2+2 sa dea 5”).

De asemenea informatiile sunt acceptate si in functie de persoana de la care provin, modul si situatia cum sunt transmise (de exemplu, o observatie privind o eroare de exprimare poate fi acceptata sau considerata ca amenintare, in functie daca provine de la un prieten sau de la un strain).

Pentru manager, perceptia diferita a celor din jur constituie un obstacol care poate fi diminuat sau eliminat prin efortul de a cunoaste si intelege oamenii astfel incat sa poata fi depasite situatiile in care comunicare este deformata.

Comunicarea, in general, si cea organizationala, in special, este ingreunata deoarece:

- fiecare dintre noi suntem tentati sa presupunem ca oamenii se vor comporta in aceleasi situatii, in acelasi mod;
- exista tendinta de a incartirui pe cei din jurul nostru in categorii stereotipe: buni, rai, destepti, incompetenti;
- prima impresie deformeaza judecatile ulterioare, transformandu-le de regula, in prejudecati;
- simpatia noastra fata de altii, creste sau scade in masura in care descoperim sau nu trasaturi, preferinte, caracteristici comune;
- exista tendinta de a extinde faptele, atitudinile, punctele de vedere ocazionale ori negative la intregul comportament al unui individ (constatarea ca un individ nu s-a descurcat intr-o anumita situatie, nereusind sa ia o decizie corecta, se poate transforma in opinia ca este incapabil, incompetent, lipsit de simtul orientarii);
- instinctiv, oamenii folosesc propriile repere si conceptii in judecarea altora, convinsi ca adevarul si dreptatea le apartine. Frecvent, se uita faptul ca nu exista raspunsuri „corecte” atunci cand oamenii sunt invitati sa-si interpreteze propriile sentimente, atitudini, impresii.
-

c) Diferentele de statut.

Pozitia emitentului (E) si receptorului (R) in procesul comunicarii poate afecta semnificatia mesajului. De exemple, un R constient de statutul inferior al E, ii poate desconsidera mesajele, chiar daca acestea sunt reale si corecte.

Un E cu statut inalt este, de regula, considerat corect si cine informat, mesajele lui fiind interpretabile ca atare, chiar daca, in realitate, sunt false ori incomplete.

d) Diferentele de cultura existente intre participantii la comunicare pot genera blocaje cand acestea apartin unor medii culturale, sociale, religioase, organizationale diferite.

e)Lipsa de cunoastere.

Este dificil sa comunica eficient cu cineva care are o educatie diferita de a noastra, ale carei cunostinte asupra unui anumit subiect de discutie sunt mult mai reduse. Desigur, este posibil, dar necesita indemanare din partea celui care comunica, el trebuie sa fie constient de discrepanta intre nivelurile de cunoastere si sa se adapteze in consecinta.

f)Probleme semantice generate de folosirea unor cuvinte in moduri diferite, ori a unor cuvinte diferite in acelasi mod (de exemplu, cuvantul „eticheta” poate sa aiba semnificatia inscriptiei de pe ambalaje, dar si cea de titlu, calitate, nume sub care figureaza cineva).

Probleme semantice apar si atunci cand folosim in exprimare cuvinte sau expresii din jargon, argon, neologisme, expresii strict tehnice sau prea pretentioase.

g)Dificultati in exprimare.

Daca exista probleme in a gasi cuvinte pentru a ne exprima ideile trebuie sa ne imbogatim vocabularul.

h)Lipsa de interes a interlocutorului fata de mesajul transmis.

Putem sa ne asteptam si la o asemenea posibilitate. Acolo unde ea este evidenta si de inteles, trebuie actionat cu abilitate pentru a directiona mesajul astfel incat sa corespunda intereselor si nevoilor celui care primeste mesajul.

i) Emotiile.

Emotivitatea emitentului si receptorului poate fi de asemenea o bariera. Emotia puternica este raspunzatoare de blocarea aproape completa a comunicarii. Pentru a evita acest blocaj este bine sa se renunte la comunicare atunci cand suntem afectati de emotii puternice. Aceste stari ne pot face incoerenti si pot schimba complet sensul mesajelor transmise. Totusi, uneori R poate fi mai putin (emotionat) impresionat de o persoana care vorbeste fara emotie si entuziasm, considerand-o plictisitoare –astfel ca emotia poate deneni un lucru bun.

j) Zgomotul.

Factorul ce tine de contextul comunicarii si poate fi produs de:

- folosirea unor instalatii in apropierea E sau R;
- semnale parazite pe canalele de comunicare;
- erori de comportament ale participantilor la comunicare (toti vorbesc in acelasi timp);
- folosirea de catre E a unui numar exagerat de cuvinte, chiar daca acestea sunt corecte, astfel incat mesajul se pierde in neesential.