**COMUNICAREA ÎN ORGANIZAȚIE. TIPURI DE COMUNICĂRI ÎN ORGANIZAȚII**

**Vladimir VOZIAN 1\*,**

*1Universitatea tehnică din Moldova, Facultatea Calculatoare Informatică și Microelectronică, licență ,Chișinău ,Moldova*

***Rezumat.*** *Comunicarea rămîne a fi o particularitate a ființei omenești de a transmite informație, opinii, gânduri ș.a. Comunicarea în organizație fiind o ramură specifică a comunicării generale. Explicarea acestei ramuri, prezentarea metodelor de comunicare în organizație, tipurile de comunicare în întreprindere, interacțiunea între nivelele manageriale ale întreprinderii , la fel și interacțiunea intre șefi și subordonați vor fi prezentate.*

***Summary.*** *Communication remains a peculiarity of the human being to transmit information, opinions, thoughts, etc. Communication in the organization being a specific branch of general communication. The explanation of this branch, the presentation of the methods of communication in the organization, the types of communication in the enterprise, the interaction between the managerial levels of the enterprise, as well as the interaction between bosses and subordinates will be presented.*

***Cuvinte cheie****: Comunicarea , organizație , efectivitatea comunicării , interacțiune, dezvoltarea întreprinderii.*

**Introducere:**

Comunicarea intr-o organizatie presupune punerea de accord a obiectivelor organizatiei prin realizarea unui dozaj optim intre comunicarea interna si comunicarea externa. Comunicarea interna intr-o organizatie este liantul care leaga departamentele acesteia, si duce la buna desfasurare a activitatii. Relatia dintre comunicarea interna si comunicarea externa din cadrul unei organizatii, este rodul conlucrarii dintre departamentele acesteia, si rezultatul este imaginea pe care aceasta o transmite in exterior. Pentru a exista comunicare in cadrul unei organizatii trebuie sa se stie cine comunica, in ce atmosfera, si mai ales ce comunica. “Inainte de a comunica, cel care doreste sa proiecteze planuri de comunicare trebuie sa obtina un tablou coerent al organizatiei”. Pe plan extern, comunicarea se manifesta ca rezultatul comunicarii interne si are ca rol transmiterea mesajului organizatiei catre publicul țintă al acesteia.

Comunicarea în cadrul întreprinderii ocupă un rol important în dezvoltarea acesteia, la fel de importantă pentru o întreprindere este și comunicarea cu mediul extern, ceea ce ține de : alți agenți economici, stat, societate si altele. Comunicarea internă are drept scop: asigurarea accesului la informaţie, furnizarea informaţiilor nesesere implementării deciziilor, comunicarea operativă a deciziilor, organizarea de dialoguri cu angajaţii pentru asigurarea feedback-ului și altele. Iar cea exterioară are scopul de a asigura informaţia necesară creării imaginei întreprinderii în mediul extern.

**Metode de comunicări organizaţionale**

Întrucît în organizație au loc diferite forme de comunicare acestea sunt clasificate după unele criterii, cum ar fi : în funcție de direcția de expunere, după modul de transmitere, după gradul de oficializare. Direcția de expunere presupune clasificare comunicării în întreprindere în :

**Comunicarea interna:**

Comunicarea interna se refera la schimbul de mesaje ce se realizeaza in interiorul unei organizatii. Ea imbraca doua forme *formala si informala*. Comunicarea interna are trei caracteristici de baza care de obicei sunt alternative:

1. Se sprijina pe suporturi informative, canalele de comunicare fiind revistele, ziarele, reuniunile, computerele, avizierele;

2. Afiseaza o dimensiune strategica, afirmand necesitatea de a comunica eficient, desi in cele mai multe cazuri nu exista nici un plan strategic de comunicare;

3. Considera informatiile provenite din exterior drept una dintre resursele strategice ale organizatiei.

**Comunicarea externa:**

Comunicarea externa, se desfașoară unilateral, dinspre organizație către mediul extern al acesteia. În aceasta situație nu mai sunt membrii organizatiei cei care întrețin legătura cu exteriorul, ci organizatia ca instituție. Cei mai multi oameni cred ca acest tip de comunicare se face doar la nivel managerial, managerul fiind considerat legatura dintre organizație și mediul extern. Managerul este intr-adevăr cel care reprezintă organizația, dar nu este singurul purtător de imagine. În egala măsură și angajații organizației sunt reprezentanții ei și contribuie la imaginea transmisă în exterior. Legaturile managerului cu exteriorul sunt oficiale, el reprezintă organizația și comportamentul lui este predicribil, el nu face altceva decât să joace un rol. De aceea legăturile sale externe sunt proiectate în așa fel încât să întărească imaginea sa publică deoarece ea reprezintă mesajul transmis în exterior despre organizația pe care o conduce. Annie Bartoli considera ca există trei tipuri de comunicare externa:

1. Operaționala realizata intre membrii organizației cu interlocutori din exteriorul organizației;

2. Strategică care consta in construirea sau extinderea unei rețele de comunicare;

3. De promovare publicitatea si relațiile publice. Comunicarea externa se referă la strategia de gestionare a comunicării, pe care orice organizație o aplica cu scopul de a comunica mesaje publicului larg.

**Comunicarea descendentă** de obicei este folosită pe scara ierarhică ( de la managementul de vîrf spre nivelul de execuție ). Conținutul comunicării este reprezentat de decizii, reglementări, instrucțiuni sau altele. Dezavantajul acestui tip de comunicare îl constitue faptul că la fiecare nivel în întreprindere mesajul comunicării poate fi întrepretat în favoarea acestui nivel. De obicei acest tip de comunicare este folosit de către organizații cu putere centralizată și în care predomină comunicarea unilaterală.

**Comunicarea ascendentă** este inversă celei descendente, informația este transmisă de către subordonați sefilor săi și acestea la rîndul lor următoarei trepte ierarhice. Această comunicare este esențială pentru un lucru eficent al procesului de comunicare din simplu motiv că demonstrează recepția mesajelor transmise de manageri. Pot exista cazuri cind managerul de nivel operaţional îşi atribuie rezultatele obţinute de către subalterni pentru a ascunde incompetenţa proprie în faţa managerilor superiori,de aceea şi managerii superiori pot face acelaşi lucru în faţa managerilor de vîrf.

**Comunicarea formală** este comunicarea care se petrece pe căile întreprinderii, fie de sus în jos ori invers.

**Comunicarea informală** include în sine zvonuri și bîrfe. Această comunicare este cauzată de lipsa informației sau de întrepretarea greșită a informației promulgate prin căile formale.

**Factorii care influențează comunicarea în întreprindere**

Asupra procesului de comunicare în întreprindere influenţează atît factorii interni cît şi cei externi.

**Factorii interni :**

**Stilul de management** - în dependentă de stilul de conducere ales de manager acesta poate crea obstacole în comunicare. În cazul cînd managerul este adeptul stilului “ ascultare oarbă ” din partea angajatului, sunt eliminate dialogurile si feed-back-urile , acesta este un stil de conducere autoritar si nu cam benefic comunicării. Dar în cazul cînd managerul posedă stitlul de “ dialog ” acesta crează impresia de participare în rezolvarea problemelor din partea angajatului, ceea ce este un impuls bun pentru o comunicare eficentă.

**Parametrii organizației** - sunt un șir de parametri care influențează procesul de comunicare în întreprindere, unii din acești parametri sunt : gradul de formalizare, modul de efectuare al controlului și altele.

**Tipul culturii organizației** - în cazul cînd organizația/întreprinderea are o cultura a sa care impune menținerea unor tradiții, reguli nescrise și altele la fel ar putea impiedica obținerea rezultatelor dorite din comunicare.

**Factorii externi :**

**Mediul înconjurător** - din motivul că mediul înconjurător se află în continuă miscare și schimbare, acesta necesită o viteză mărită de transmitere a mesajelor. La fel poate influența si caracteristica mediului ( situaţii de certitudine, incertitudine şi risc ).

**Tehnica și tehnologiile** - acest factor la fel afectează într-o măsură procesul comunicare în cadrul organizației, fie în partea bună ori în partea rea. Dar în mediul cotidian orice organizație trebuie sa fie într-un fel într-un picior cu inovațiile tehnice din lume, acest fapt in mare parte depinde de orientarea și sfera de lucru al organizației, dar partea aceasta participă mult și în imaginea exterioară a companiei.

**Concluzii**

Comunicarea în organizație ocupă un loc important, în dependență de metodele alese de comunicare se poat evita o mulțime de probleme dar la fel se pot rezolva cu ușurință problemele care apar în timp. O metodă de comunicare perfectă nu există, fiecare metodă conține în sine avantaje și dezavantaje în dependenţă de activitatea întreprinderii, mediul de afaceri, aptitudinile de comunicare ale managerilor la toate nivelele. Rolul participanţilor în comunicare este de a găsi variantele optime de comunicare pentru a face faţă obiectivelor, sarcinilor trasate. Ca un exemplu pot da și eu fiind în calitate de lucrător într-o companie de telecomunicații și direct particip în comunicarea atât internă cât și cea externă, răspunzând de partea tehnica și comunicând cu clienții companiei.

Comunicarea este cheia de succes, pentru fiecare întreprindere, de a atinge obiectivele stabilite și mărirea productivității muncii. Comunicînd cu angajații se pot observa punctele tari şi slabe ale întreprinderii, climatul psihologic în colectiv, satisfacerea necesităţilor şi nevoilor angajaţilor şi altele, eliminarea factorilor negativi poate contribui la asigurarea unei productivităţi mai înalte, a unei eficenţe mai ridicate şi o stabilitate înaltă a întreprinderii, mai ales în condiţiile de criză. La fel formarea unei clime prietenoase dintre angajați este un punct important în activitatea companiei.

**Bibliografie:**

<https://www.creeaza.com/didactica/comunicare-si-relatii-publice/Comunicarea-intro-organizatie213.php>

<https://www.rasfoiesc.com/business/management/resurse-umane/COMUNICAREA-IN-CADRUL-ORGANIZA19.php>