

COMUNICAREA –FACTORUL CHEIE PENTRU OPERATIVITATE, MENȚINEREA ÎNCREDERII,EFICIENȚA ACTIVITĂȚII

Bejan Daniela- Valentina

Școala Gimnazială “Simion Bărnuțiu” Zalău

Comunicarea,mai ales în interiorul unei organizații,este un proces care necesită priceperea de a folosi empatia, în care se testează realitatea, în care indivizii încearcă să clarifice așteptările dintr-o relație și separă oamenii de problemă, concentrându-și atenția asupra intereselor comune, inventariind opțiuni din care să câștige toți cei implicați, insistând asupra folosirii unor criterii obiective.

Unii oameni utilizează frecvent doar tactici ale ascultării empaticе, ca:

- imitarea conținutului (cea mai puțin eficace);
- reformularea conținutului;
- reflectarea sentimentală;
- reformularea conținutului și reflectarea sentimentală.

Aceste tactici au eficiență doar dacă decurg din dorința sinceră de a înțelege. Deprinderea modului empatic de comunicare transcende tehnicile și necesită mult timp – pe care mai târziu îl economisește.Rezultă nivele de răspunsuri de genul:

- răspunsuri în manieră „autobiografică”;
- evaluăm (suntem sau nu de acord);
- examinăm (punem întrebări din perspectiva subiectivă);
- sfătuim (dăm sfaturi, pornind de la propria experiență);
- interpretăm (căutăm să ne reprezentăm oamenii, să ne explicăm mobilurile lor, comportamentul lor, bazându-ne pe propriile noastre motivații și comportamente).

Comportamente utile:

- ascultă ca să înțelegi;

- vorbește ca să fii înțeles.

Începe dialogul de la un punct comun de referință sau de la un punct asupra căruia sunteți de acord și apropie-te încet de chestiunile în dezacord. Nivele uzuale de ascultare:

- ignorarea interlocutorului;
- prefacerea că-l ascultăm;
- ascultarea selectivă;
- ascultarea cu atenție (activă, reflexivă);
- ascultarea empatică – mod de a asculta cu intenția de a înțelege (mai întâi a asculta, pentru a înțelege cu adevărat).

Comunicarea eficientă necesită abilități, iar dezvoltarea lor necesită practică. Dorind să exprimăm atât conținutul cât și intenția, învățăm limbajul logicii și al emoției – acesta din urmă fiind de departe cel mai puternic și cu cel mai mare efect de motivare. Ascultăm întâi cu ochii și cu inima și abia apoi cu urechile. Căutăm să înțelegem intenția comunicării fără prejudecată. Acordând timp și răbdare, încercând mai întâi să înțelegem și exprimându-ne sincer sentimentele, ajungem să ne prezentăm punctul de vedere începând prin a demonstra o înțelegere clară a celorlalte puncte de vedere. Comunicarea este mai mult o chestiune de încredere și de acceptare a celorlalți, a ideilor și sentimentelor lor, a faptului că sunt diferiți și că, din punctul lor de vedere, ei au dreptate – și mai puțin una de intelect.

“Un surâs nu costă nimic dar înfăptuiește mult” – spune un proverb chinezesc.

Ca să avem o relație armonioasă cu cei din jurul nostru este necesară tăria emoțională, care deschide calea spre ascultare – iar aceasta implică răbdare, deschidere și dorința de a înțelege și riscul de a fi influențat, schimbat. Până nu avem, nu posedăm ceva, nu putem dăruia cu adevărat. În paralel cu înțelegerea faptului că legea echilibrului impune să oferi întâi, să oferi răbdare și înțelegere, constatăm că:

- progresul e un proces natural; ceea ce semeni aceea culegi. Suntem fiecare la alt nivel, în altă poziție a procesului de progres în domeniul fizic, social, emoțional, intelectual și spiritual;
- comparațiile sunt periculoase și generează nesiguranță. Siguranța interioară nu vine din exterior.
- părerile, obiceiurile și modele sunt capricioase, mereu schimbătoare

- comparațiile și împrumuturile încurajază căutarea scurtăturilor, împrumutarea de putere din surse exterioare, generează complacere și vanitate pe de o parte și descurajare și dispreț de sine pe de alta. Nu putem baza fericirea cuiva pe rezultatul altuia; ar fi util să-i comparăm pe oameni cu propriul potențial și să apreciem eforturile lor de a-l atinge.

Lucrurile mari se împlinesc cu mijloace mici. Începerea zilei cu o victorie personală asupra ție însuși e un mod foarte bun de a renunța la vechile deprinderi și de a-ți forma altele noi. Capacitatea de a face mai mult și de a ne îndeplini sarcinile mai bine va crește cu cât exersăm mai mult disciplina de a face mai mult. Vom deveni rezultatul deciziilor, planurilor și scopurilor noastre și nu ale toanelor și împrejurărilor noastre. Avem posibilitatea de a trăi, în mintea noastră, toate evenimentele noastre chiar înainte de a ajunge la ele în realitate. Putem să trăim toate provocările înainte ca ele să apară. Putem face față ambițiilor, egoismului, înclinațiilor negative, supărării, amânării, iresponsabilității prin delegarea unei singure părți din noi și dobândirea unei puteri interioare, înainte ca acest lucru să se întâmple în realitate.

Măsurând și alcătuind un grafic al prestației proprii, fiecare se face răspunzător și se auto-motivează ca să se auto-perfecționeze. Dacă măsoară și afișezi ceva, vei îmbunătăți acel ceva. Folosind feedback-ul putem începe să controlăm procese care aparent sunt incontroleabile. Puțini oameni acceptă să se supună unui sistem de evaluare dacă nu fac parte dintr-un program sau dintr-o echipă (grup). Frecvent ei nu știu suficient de bine ce și cum să facă, și simt nevoia unor îmbunătățiri. Uneori echipa este locul unde se întâlnesc și interacționează grupuri diferite, și își împărtășesc speranțele despre scopuri și roluri într-o atmosferă armonioasă. Eficacitatea nu depinde exclusiv de controlul din partea echipei sau de autocontrol. Ambele valori sunt vitale pentru eficacitatea echipei. Logica este mai degrabă de tipul „și-și”, adică , simultan, control din partea echipei și autocontrol. În echipa în care funcționează împuternicirea, indivizii dețin cunoașterea, priceperile, dorința și ocazia de a reuși ca persoane într-un mod care duce la succesul colectiv al echipei.

Echipele sunt organice, vii, în evoluție, formate din oameni care se dezvoltă; necesită atenție și răbdare în timp pentru ca să dea rezultate. Acordurile câștig-câștigi se bazează pe logica „și-și” care urmărește beneficiul ambelor părți și furnizează structura necesară împuternicirii în echipa care asigură câștiguri mai mari pentru participanții activi, care și-au asumat o responsabilitate. În echipă se caută permanent soluții care să fie o a treia alternativă, să fie creatoare și în beneficiul maxim al tuturor. Echipa deține „controlul”, în timp ce toate părțile

implicate lucrează împreună, în mod responsabil, pentru a crea rezultatele scontate. Toate părțile echipei sunt răspunzătoare una față de cealaltă pentru unitatea echipei. Eforturile sunt aliniate cu nevoile, iar echipa are capacitatea de a monitoriza și sprijini îndeplinirea sarcinilor de către indivizi și grupuri. Oamenii se simt responsabili pentru îndeplinirea unor sarcini importante și nivelul încrederii e ridicat. Autocontrolul devine procesul practic în care indivizii planifică, execută și controlează felul în care ei își îndeplinesc sarcinile în cadrul acordului comun. Dacă rezultatul scontat este acela ca indivizii să lucreze împreună eficient într-o cultură câștig-câștigi, în care nivelul încrederii e ridicat, trebuie create sisteme și structuri de sprijin care să întărească aceste rezultate.

Pentru ca echipa să funcționeze membrii trebuie să dețină abilități fundamentale în domeniul comunicării (abilitatea de a-i înțelege profund pe ceilalți și de a fi înțeles de ei), al organizării (abilitatea de a planifica, acționa și face) și cea a rezolvării sinergice a problemelor (abilitatea de a ajunge la soluțiile care reprezintă o a treia alternativă).

Un conducător strategic poate asigura direcția și viziunea, poate motiva și construi o echipă bazată pe respect reciproc, ai cărei membri se completează unii pe alții, dacă este preocupat mai mult de eficacitate decât de eficiență, mai mult de direcție și de rezultate decât de metode, sisteme și proceduri.

Bibliografie

1. Abric, J. Cl., (2002), Psihologia comunicării -Teorii și metode, Editura Polirom, Iași;
2. Cabin, Ph., Dortier, J.-F., (coord.) (2010), Comunicarea: Perspective actuale, Editura Polirom, Iași
3. Caluschi, C., (2006), O nouă frontieră- Comunicarea directă., Editura Polirom, București
4. Caune, J., (2000), Cultura și comunicarea, Editura Cartea Românească, București
5. Muchelli, A., (2005), Arta de a comunica –Metode, tehnici și psihologia relațiilor de comunicare, Editura Polirom, Iași