

PENTRU O MAI BUNĂ COMUNICARE PROFESIONALĂ
For a Better Professional Communication

Elena PREDESCU*
Andra SECELEANU[†]

Abstract

Professional communication represents the interaction process between communication acts with intentionally-pragmatical features within some structures including professional activities. Professional activities involve competences concerning the expression and understanding the information in specifically and professionally used assertions. The volunteering feature of professional communication is the most important feature of this step. Cultural differences, fear of competition and outrage, resistance to changes, lack of professional competence, a passive attitude and other such features can prevent good communication with other members from the professional team and can determine an undesirable result. This means that the way the individuals communicate while performing their job is extremely important and involves accepting a „modus vivendi” also involving a share of discontents considered as part of life.

Keywords: professional communication, competence, barrage

1. Comunicarea profesională: concept și definire

Comunicarea este un fenomen extrem de complex care nu poate fi caracterizat într-o definiție simplă. O definiție a noțiunii de

* **Lector univ. dr., Universitatea Andrei Șaguna din Constanța.**

[†] **Conf. univ. dr., Universitatea Andrei Șaguna din Constanța.**

comunicare trebuie să țină seama de plurivalența acestui fenomen ce trebuie înțeles ca un *proces dinamic*, concretizat în *acte de comunicare* cu trăsături intențional-pragmatice care evoluează și se adaptează particularităților interlocutorilor. Atunci când locutorul și interlocutorul reușesc să comunice eficient, între ei se stabilește o legătură care permite fiecăruia să înțeleagă sentimentele și motivația celuilalt. În acest caz, comunicarea este *empatică*, adică interlocutorii își acceptă și își respectă reciproc opiniile și reacțiile emotive, fără a renunța la propriile puncte de vedere. În același timp, comunicarea este *irreversibilă* pentru că un mesaj lansat rămâne în mentalul receptorului (interlocutorului) chiar dacă este modificat ulterior prin procesul de feed-back. În contextul prezentat, o definiție a noțiunii *comunicare* ar preciza că este un *proces prin care un locutor (emițător) transmite un mesaj care trece printr-un canal (vizual, sonor etc.) spre un interlocutor (receptor) cu scopul de a împărtăși o informație înglobată în mesaj.*

Comunicarea profesională se realizează în cadrul unor structuri organizate de tip întreprinderi, instituții etc. În comunicarea realizată în condițiile activităților profesionale, scopul esențial este influențarea atitudinilor, modificarea comportamentelor de activitate profesională, schimbarea opiniilor unui individ sau grup, transformarea, în sensul optimizării, conduitei față de prestația productivă.

2. Competențe necesare comunicării profesionale

Comunicarea profesională cere competențe specifice care mobilizează capacitățile de utilizare, în situații concrete, a acelor manifestări verbale și non verbale compatibile situației date. În același timp, competențele de comunicare profesională înseamnă cunoașterea diferitelor modalități de exprimare sau de prezentare a realității și capacitatea de a alege forma cea mai potrivită propriilor intenții.

A avea competențe de comunicare profesională înseamnă, în același timp, a înțelege enunțurile partenerului, a cunoaște tehnicile de lucru în echipă, de cooperare și de politețe profesională, a putea răspunde la cerințele vieții în întreprindere.

Participanții la comunicarea în întreprindere sunt, evident, locutorul și interlocutorul care îndeplinesc, rând pe rând, rolul de emițător și de receptor, motiv care ne îndreptățește să-i numim „actorii” comunicării profesionale. Pentru a putea comunica eficient, actorii implicați în acest proces trebuie să dovedească o serie de competențe, și anume:

Analele Universității Dunărea de Jos Galați, fasc. XX, Sociologie, nr. 5, 2010, pp. 26-35.

- *competențe lingvistice și paralingvistice* care înseamnă cunoașterea unui vocabular general și de specialitate cât mai bogat și a regulilor ce permit o bună formare a frazelor și o funcționare corectă a discursului;
 - *competențe psihologice* care permit elaborarea unor idei limpezi și precise;
 - *competențe culturale* care autorizează o corectă interpretare a cunoștințelor și informațiilor în cadrul socio-cultural al comunicării.
- În procesul comunicativ, schimburile dintre emițător și receptor presupun o relație subtilă și nuanțată de interlocuție și interacțiune fără de care comunicarea nu s-ar realiza. De asemenea, comunicarea profesională este un *proces intențional* care mobilizează competențele de comunicare ale interlocutorilor. În același timp, comunicarea poate fi *favorizată* sau *împiedicată* de o serie de factori față de care interlocutorii trebuie să opună rezistență. Efectul acestui aspect este o comunicare *reușită* sau un *eșec* de comunicare.

3. Tipuri de baraje în comunicarea profesională

Comunicarea umană se caracterizează printr-o serie de trăsături dintre care, cea mai importantă, este *caracterul voluntar* al acestui demers. Astfel, *voința* participanților la comunicare poate interveni pentru a ameliora factorii care împiedică buna interacțiune cu ceilalți.

Vorbind despre barajele care stau în calea unei bune comunicări profesionale, punem în lumină, în același timp, ceea ce trebuie făcut pentru a comunica mai bine, pentru o mai bună integrare profesională sau socială, pentru o mai bună participare la activitatea profesională.

Se pune întrebarea: *cum să înțeleg și să depășesc barajele personale care apar în relațiile cu ceilalți?* La această întrebare există o gamă foarte largă de răspunsuri dintre care am selectat câteva, dintre cele mai frecvente. Barajele în interlocuție și interacțiune selectate au fost sistematizate pe categorii în centrul cărora se află, în principal, atitudinile interlocutorilor, unii față de alții.

3.1. Contextul socio-cultural

La ora actuală, se înregistrează, în întreaga lume, o stare de nesiguranță și de incertitudine privind reperele de valoare, de adevărate valori de viață. Epoca modernă se caracterizează prin transformări, modificări rapide, printr-o relativă confuzie a

sistemelor de valori. Cu câteva decenii în urmă, societatea umană se raporta la convingeri solide, concepute în funcție de un univers social stabil și relativ imuabil. Actualmente, din contră, mulți sunt dezorientați și încearcă din greu să se agațe de modele noi care să ofere repere valabile.

În acest context, fiecare persoană care evoluează într-un cadru socio-cultural definit de un mediu social, pedagogic, economic și/sau etnic este influențată și uneori chiar blocată de *prejudecăți*. Aceste persoane sunt puternic atașate de tradiții și rămân ancorate cu înverșunare în trecut. Ele caută să mențină trecutul, să îl prelungească în prezent, crezând că, în felul acesta, se protejează. Acești oameni fac apel la stereotipuri de comportament care constituie baraje în interacțiunea care se caracterizează prin transformări, modificări, schimburi permanente.

Diferențele culturale sunt o altă piedică în calea unei bune comunicări profesionale. Fiecare om se naște, se dezvoltă și își definește personalitatea într-o anumită cultură care îl cizează în conformitate cu valorile, criteriile și ideologia sa specifică. Natura umană este una și aceeași dar mediile sociale, economice și culturale sunt diverse. O altă cultură este un alt mod de a privi lumea și de aceea, persoane provenind din medii culturale diferite se simt stânjenite în primele momente de face-to-face. Este, deci, nevoie de un minimum de cunoștințe și de competențe psihologice și lingvistice comune pentru a comunica. Doar dorința de a intra în relație cu cineva nu este suficientă, trebuie create legături, acea stare de empatie necesară comunicării. Diferențele culturale conduc adesea la *non integrare* și la *frustrare*. Motivele sentimentului de frustrare sunt foarte numeroase. În principal, frustrarea își are originea în convingerea individului că este victima nedreptăților provocate de alții. Acest sentiment împiedică interlocuțiunea deoarece indivizii frustrați nu reușesc să se integreze, nu pot să recunoască regulile jocului social și să le aplice apoi printr-o participare activă și creatoare.

3.1.1. Teama de afront și de competiție

Teama de afront este adesea asociată cu teama de dezacord, de lipsa de înțelegere din partea celorlalți și cu teama de persecuții. Aceste diverse sentimente de teamă îi împiedică pe unii indivizi să se exprime, să-și împărtășească opiniile, să-și prezinte considerațiile în legătură cu faptele și evenimentele profesionale, nu îndrăznesc să facă propuneri și nu au curajul să facă nicio observație. Astfel, prezența lor în echipă este inutilă și, uneori, chiar stânjenitoare.

Dorința de a progresa, de a avansa pe scara profesională este un sentiment natural, firesc pentru orice om. În acest context, apare impresia de *competiție* care are o latură pozitivă atunci când acționează ca un „motor”, când este în serviciul progresului, când funcționează ca o motivație pentru depășirea propriilor limite. Dar „a progresa” este indestructibil legat de „a domina”, de a-i învinge pe contracandidații la postul, la funcția, la statutul vizat. În această perspectivă, competiția, concurența ia aspectul de *rivalitate* și devine *ambție*. În esență, ambiția este și ea legată de natura umană, întocmai ca nevoia de a fi prețuit, de a primi recunoașterea meritelor profesionale, de a avea un anumit prestigiu. Când mai mulți concurenți intră în competiție, se declanșează o serie de reacții cum ar fi satisfacția la cei care au reușit și frustrarea la ceilalți. Se înțelege că în această situație, protagoniștii sunt împiedicați de propriile lor sentimente să comunice între ei.

3.1.2. Agresivitatea

Se constată ușor că *agresivitatea* este un flagel foarte răspândit în zilele noastre și provoacă teamă în rândul oamenilor pașnici și echilibrați. Indivizii care aleg să se comporte agresiv, chiar violent, vor să-i determine pe ceilalți să capituleze, să cedeze și să renunțe la funcții, la merite, la bunuri sau la diverse recompense. Agresivitatea se manifestă prin modul de a vorbi, prin gesturi, prin priviri, prin atitudini și au drept scop umilirea celorlalți care, într-un final, se declară învinși, se închid în sine și se lasă dominați de teama de agresiune.

3.1.3. Rezistența la schimbări

Strâns legată de prejudecăți este rezistența la schimbări. Se știe că orice formă de putere tinde să se mențină, să prelungească la maximum posibil starea de lucruri care oferă satisfacții. Dar sunt și persoane care se tem pur și simplu de schimbări, care se adaptează greu la situații noi. Multora le este teamă de presiunile exercitate asupra lor pentru a se realiza schimbările pe care ei nu le doresc. În acest context, se produce o ruptură ce poate avea consecințe sociale și morale dintre cele mai neașteptate, uneori chiar dezastruoase. Schimbările fac parte din viață, nu se poate să nu se schimbe nimic, să nu progresăm, să nu apară transformări și, deci, se impune adaptarea, lupta cu fixitatea, cu rezistența la modificare.

3.1.4. Lipsa de încredere în forțele proprii

Orice om aspiră către o poziție socială privilegiată, care să-i aducă recunoaștere și prețuire. Dar accesul spre înaltele grade sociale, urcarea pe scara socială cere o bună pregătire profesională care se obține de-a lungul multor ani de studiu. Într-un mediu social de o înaltă tehnicitate, cei care nu au avut ocazia să obțină o bună pregătire profesională și să obțină diplome și certificate care să le dea dreptul de a ocupa funcții trăiesc un sentiment de inferioritate, se consideră subestimați și manifestă un comportament de lipsă de încredere în sine. Acest sentiment, înrudit cu frustrarea, blochează comunicarea cu ceilalți mai ales că mulți consideră că cei care au ajuns în funcții și posturi înalte nu ar avea, de fapt, merite care să justifice instalarea lor în aceste servicii.

3.2. Atitudini individuale

Cele prezentate până acum pun în discuție raporturile individului cu alții dar există și baraje în comunicarea profesională datorate unor atitudini individuale.

3.2.1. Comportamentul egocentric

Unii indivizi trăiesc o stare psihică ce se caracterizează prin a raporta totul la propria lor persoană. Această tendință nu este conștientă, nu este premeditată, gândită ci este, mai degrabă, spontană. Cu aerul cel mai firesc cu puțință, egocentrismul ia totul fără a se preocupa că ceilalți vor trebui să se mulțumească doar cu ceea ce a mai rămas. Această *lipsă de simț social* este caracteristică, în mod natural, copiilor care vor să li se satisfacă toate capriciile. La vârsta maturizării, acest comportament egocentrist trebuie să dispară și să lase locul unei anumite preocupări pentru viața colectivă. Egocentrismul merge în tandem cu egoismul și la adult se traduce printr-o căutare *voită și calculată* a satisfacțiilor personale chiar dacă acest demers aduce prejudicii celor din jur. În același timp, egoistul manifestă o lipsă de sensibilitate și de indiferență ceea ce îl plasează în afara echipei, străin de evenimentele din grup. Cei lipsiți de sensibilitate, cei indiferenți nu se angajează în nimic. Ei au obiceiul de a se abține atunci când li se cere părerea dar ei beneficiază, ulterior, de rezultatele eforturilor celorlalți. Indiferența, lipsa de sensibilitate, egoismul tind să se transforme în cruzime.

3.2.2. Lipsa de competență și pasivitatea

Sentimentul lipsei de competență profesională se regăsește la unele persoane care se consideră inutile, care au convingerea că sunt incapabile de a face ceva folositor. Asemenea persoane trăiesc un sentiment nefast de lipsă de valoare personală ceea ce împiedică bunele relații profesionale cu ceilalți. Un astfel de individ este total neproductiv, total ineficient din punct de vedere profesional. Starea de lipsă de competență conduce la degradarea legăturilor sociale deoarece incompetentul nu îndrăznește să se manifeste, el evită permanent contactele cu ceilalți, se marginalizează încet-încet, Teama de eșec este adesea mai distructivă decât eșecul însuși.

Există unii oameni foarte indiferenți, cărora nu le pasă niciodată de nimic. Ei nu au inițiativă, nu acționează ci așteaptă permanent un stimul exterior, o incitare care să-i determine să intre în acțiune, fie în viața profesională, fie în viața personală. Acești oameni pasivi devin din ce în ce mai dependenți de alții care să-i îndemne, să le arate, să le spună ce să facă și când să acționeze. Persoanele pasive își execută sarcinile ce le revin fără entuziasm, în mod mecanic, fără pasiune și fără interes. De aceea, nici rezultatele lor profesionale nu sunt de bună calitate.

3.2.3. Autocunoașterea și subiectivitatea

Autocunoașterea este extrem de importantă în relațiile profesionale. „Cunoaște-te pe tine însuși” este o maximă care, în Antichitate, era înscrisă pe frontispiciul templului din Delfi. Anticii, în special Socrate, au acordat o atenție deosebită acestei maxime. Dar este greu să te cunoști pe tine însuși deoarece viziunea pe care o ai despre tine variază în funcție de starea sentimentală, de natura emoțiilor proprii, astfel încât, a te autoevalua este un fapt extrem de subiectiv. Cel mai adesea, fie te subestimezi, fie te supraestimezi. Uneori, îți faci iluzii în legătură cu propriile posibilități și ești adesea dezamăgit de rezultatele profesionale obținute. Alteori, din contră, nu ai prea multă încredere în tine dar rezultatele profesionale sunt satisfăcătoare. În orice caz, oamenii care nici măcar nu încearcă să se autoevalueze riscă să intre în dezacord cu ceilalți.

Orice ființă umană vede lumea cu ochi proprii, prin „ochelarii” personali care deformează mai mult sau mai puțin realitatea. Faptele, evenimentele, întâmplările, comportamentul celorlalți sunt, din această cauză, înțelese în moduri extrem de diferite. Este vorba

despre *subiectivitate* care se definește a fi o multitudine complexă și aproape fără limite de viziuni diversificate și individuale. Există optimiști convinși care refuză aspectele gri sau negre ale realității dar și pesimiști care, în schimb, nu au încredere în aspectele pozitive, tonifiante. Dar ceea ce-i apropie pe oameni și-i ajută să comunice eficient este *obiectivitatea* și *realismul* în abordarea lucrurilor.

3.3. Relații individ/vs/grup

Relațiile individului cu grupul/echipa profesională sunt numeroase și diverse dintre care unele favorizează în timp ce altele barează interacțiunea profesională. Incapacitatea de a comunica, de a se exprima, de a intra în relații cu ceilalți este destul de des întâlnită, în ciuda faptului că „a comunica” este o nevoie fundamentală și irezistibilă a ființei umane. Comunicarea este cimentul care îi leagă pe membrii unui grup iar lipsa comunicării produce suferințe deoarece omul are mereu ceva de spus, de exprimat, de împărtășit. Comunicarea între oameni se realizează foarte ușor, cu ajutorul simțurilor corpului uman:

- privirea exprimă sentimente;
- mirosul, parfumurile atrag sau resping;
- gustul, plăcerea de a mânca împreună cu alții este, de asemenea, un mijloc de a comunica;
- contactul epidermic, o strângere de mână, o îmbrățișare comunică enorm de mult;
- auzul înregistrează pronunția cuvintelor mai răspicat sau mai în surdină, ceea ce constituie mesaje importante în comunicare.

Atunci când, din diverse motive, o persoană nu poate utiliza toate aceste capacități de comunicare (nu vede, nu aude, este răgușit, și-a pierdut simțul gustului etc.), persoana respectivă întâmpină greutăți în comunicare.

3.3.1. Izolarea și marginalizarea

De multe ori, în urma incapacității de a utiliza toate simțurile, unele persoane se izolează, se însingurează, ajungând chiar să se marginalizeze. Izolarea se mai poate produce și ca urmare a următoarelor motive:

- unii indivizi nu sunt băgați în seamă din cauza lipsei lor de competență, din cauza pasivității lor sau din cauza comportamentului lor violent;

- pentru că sunt egoiști și nu se gândesc decât la propriul lor interes;
- pentru că le este teamă să nu fie respinși sau dezaprobați, situație în care nu știu să-și susțină opiniile, să argumenteze, să arate că au dreptate.

Izolarea conduce la marginalizare, fenomen social cu consecințe variabile, în raport direct cu gravitatea subiectivă care îi este acordată. În orice formă de societate există persoane care se dau de o parte sau se desolidarizează de semenii lor, se marginalizează. Un marginalizat este :

- cel care nu-și respectă cuvântul față de parteneri, care-și schimbă, de la o zi la alta, părerile și modifică înțelegerile stabilite, care nu-și respectă colaboratorii;
- cel care eludează legile și regulamentele colective, care îi pune pe ceilalți în situații neplăcute;
- cei violenți și periculoși pentru echilibrul celorlalți.

3.3.2. Lipsa de autenticitate și dependența de un „guru”

Persoanele lipsite de autenticitate provoacă mari perturbații în comunicarea profesională. Puțini oameni pot spune că trăiesc și muncesc exact așa cum și-au dorit sau și-au imaginat. Constrângerile sociale și culturale sau diverse îi obligă pe oameni să acționeze în dezacord cu scara lor proprie de valori sau de atitudini. Fiecare joacă o comedie pe care mulți nici nu și-o doresc și nici nu o acceptă ușor. Dar din motive de prestigiu, de protecție, de obținere de bunuri materiale etc., aceste persoane acceptă situații uneori foarte penibile. Cu cât cercul de persoane cunoscute este mai restrâns, cu atât fiecare om are posibilitatea să se comporte așa cum este el (sau cum crede el că este). În schimb, în fața unui necunoscut, a unui străin, oamenii încearcă să aibă cea mai favorabilă imagine, să placă, să facă o impresie bună. Asta înseamnă că fiecare persoană se manifestă în așa fel încât să fie acceptată de societate. Nu este lipsit de interes, în acest context, să arătăm că termenul „persoană” provine din cuvântul etrusc „persona” care desemna masca de teatru purtată de actorii de comedie (masca zâmbind) sau de tragedie (masca plângând).

Lipsa de autenticitate conduce, adesea, la stabilirea unor legături de dependență. În viața profesională, dependența se manifestă prin permanenta nevoie de ajutor din partea colegilor pentru rezolvarea sarcinilor profesionale. Autonomia profesională este generată de o bună cunoaștere a problemelor profesionale, de o preocupare permanentă pentru actualizarea informațiilor în domeniul

profesional, pentru a nu cere mereu ajutorul celor din jur. Acest fapt îi poate deranja pe ceilalți care, în felul acesta, nu-și pot vedea liniștit de propriile lor probleme profesionale.

4. Concluzie

Modul cum comunicăm cu ceilalți în contextul activităților profesionale poate aduce satisfacția unor relații de cooperare, de bună înțelegere și de respect reciproc, ceea ce constituie un prim pas în obținerea unor bune rezultate ale muncii, sau, dimpotrivă, poate constitui o piedică în realizarea unor performanțe profesionale, ceea ce atrage lipsa de satisfacție, nemulțumirea și descurajarea. De asemenea, persistența în blocajele de comunicare poate atrage respingerea, marginalizarea, eliminarea persoanei care le manifestă în cadrul unui grup profesional. Soluția acestei situații constă în afișarea unui permanent respect față de colegii de serviciu, înțelegerea diferențelor de păreri și opinii și acceptarea tuturor, fiecare așa cum este. Asta presupune adoptarea unui *modus vivendi*, a unui compromis care presupune și o parte de nemulțumiri admise ca făcând parte din viață.

Bibliografie

- Atherton, P., 1999, *Manuel pour les systèmes et services d'information*, UNESCO, Paris.
- Baldrige, L., 1997, *Codul bunelor maniere în afaceri*, Business Tech International Press SRL.
- Devers, Th., 1995, *Communiquer autrement*, Les Editions d'Organisation, Paris.
- Predescu, E., 1999, *Politețe în termeni pragmatici*, Europolis, Constanța.
- Predescu, E., 2004, *Communication interpersonnelle dans les relations professionnelles*, Muntenia, Constanța.