



Investește în oameni!

Proiect co-finanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007–2013

Proiectul: *Dezvoltarea resurselor umane din cercetarea doctorală și postdoctorală: motor al societății bazată pe cunoaștere - KNOWLEDGE*

Numărul de identificare al contractului: POSDRU/159/1.5/S/134398

Beneficiar: Universitatea POLITEHNICA din București

Lucrul în echipă -importanța competențelor de comunicare-

Pentru a avea eficiență, munca de echipă presupune înainte de orice competențe de comunicare. În mediul profesional, obiectivele nu pot fi atinse în lipsa unei relații de comunicare eficiente între angajatori, angajați, clienți, furnizori etc. Sean McFeat arată în lucrarea sa *Advanced Communication Skills* că una din calitățile de bază deținute de oamenii de afaceri de succes este arta comunicării. Iar dacă acest autor invocă o *artă* a comunicării în cazul unor afaceri de succes, este pentru că se referă la competențe comunicaționale avansate care presupun o doză considerabilă de finețe și rafinament dobândite prin efort, mobilizare și practică îndelungate.

Este evident că unele persoane comunică mai bine decât altele, dar este la fel de adevărat că aceste competențe de comunicare pot fi învățate, ameliorate, perfecționate. Ne referim mai cu seamă la cei care nu reușesc să își exprime ideile sau punctele de vedere într-o formă adecvată, neuitând însă că pe teritoriul comunicării oricine este perfectibil. Sean McFeat arată că se poate învăța ce este comunicarea și cum funcționează ea, ce formă este recomandabilă într-un context anume, care sunt factorii care își pun amprenta asupra abilității de a transmite și de a decoda cu perspicacitate mesajele. Obstacolele care pot sta în calea unei comunicări autentice și eficiente pot fi diferențele culturale, asocierea unor sensuri diferite pentru experiențe similare, stiluri de comunicare diverse, experiențe de viață / profesionale care diferă mai mult sau mai puțin semnificativ.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI ȘI
CERCETĂRII
ȘTIINȚIFICE
OIPOSDRU



Universitatea POLITEHNICA
din București

Atunci când transmitem un mesaj, indiferent de contextul în care acest lucru se întâmplă, acesta trebuie să fie clar formulat. O regulă foarte simplă de care nu se ține seama îndeajuns. Cel care transmite mesajul trebuie mai întâi să știe el însuși ce vrea să transmită, de ce o face și la ce rezultate se așteaptă. Dacă înainte de a transmite mesajul propriu zis nu se trece prin aceste etape, șansa ca eșecul de comunicare să se producă este mare. Un alt aspect de care trebuie să fim conștienți atunci când suntem într-o relație de comunicare se referă la faptul că interlocutorul va raporta mesajul pe care îl primește propriilor opinii, logici și așteptări.

Nu este vorba de rea voință, doar de un lucru cât se poate de firesc și de care nu suntem întotdeauna conștienți: interpretăm cu toții mesajele pe care le primim în virtutea unei logici care ne este proprie și în limitele pe care ni le impune experiența noastră. La fel cum atunci când transmitem un mesaj avem niște așteptări de la cel căruia i-l adresăm, în aceeași manieră acesta din urmă îl plasează în logica propriilor dorințe și nevoi. Motiv pentru care Sean McFeat sugerează ca beneficiile comune să fie parte componentă a mesajului transmis. Un exemplu din această categorie, foarte simplu de înțeles, este reprezentat de mesajele adresate în domeniul vânzărilor, în care clienților li se prezintă avantajele produselor ce li se propun.

Feed-back-ul este esențial în comunicare, deoarece el dă măsura succesului în procesul comunicațional. Dacă este vorba de comunicare în forma ei orală, interlocutorul poate fi întrebat direct dacă a înțeles sau nu mesajul, dacă este de acord cu ce i se propune etc. . Limbajul non-verbal este și el extrem de util în decodarea mesajelor pe care le primim de la ceilalți în absența cuvintelor. Feed-back-ul este un instrument neprețuit pentru persoana care dorește să își amelioreze competențele de comunicare. El ne învață ce a funcționat bine și ce nu a mers în relația cu celălalt, putând astfel să ne ajute să fim mai eficienți în orice context de comunicare.

Un alt aspect asupra căruia autorul citat mai sus insistă se referă la limbajul corpului, ca potențial instrument utilizabil în relațiile de muncă. El arată că este foarte util să imităm mișcările corporale ale interlocutorului – nu într-un mod ostentativ, desigur – pentru a-i transmite astfel mesajul că îl susținem în demersurile sale sau că îi împărtășim punctul de vedere.



UNIUNEA EUROPEANĂ



Fondul Social European
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale
2007-2013



MINISTERUL
EDUCAȚIEI ȘI
CERCETĂRII
ȘTIINȚIFICE

DIPOSDRU



Universitatea POLITEHNICA
din București

Acest tip de atitudine pare a fi extrem de util în situațiile tensionate, deoarece adoptând limbajul corporal al interlocutorului îi aducem aminte acestuia că rămânem de aceeași parte a baricadei și că avem obiective comune, chiar dacă se întâmplă să ne confruntăm cu tensiuni și opinii divergente. În aceeași idee a adaptării la partenerii de dialog / colegii de echipă, Sean McFeat sugerează să le înțelegem felul de a se raporta la un anumit context și să ne plasăm – în măsura posibilului și fără a renunța la propriile păreri – în logica lor de gândire. Este vorba mai ales de felul în care informația este tratată: interlocutorul o abordează global privilegiind perspectiva de ansamblu sau se oprește asupra unor fâșii punctuale din realitate și asupra detaliilor?

Pentru o comunicare eficientă trebuie adoptată o manieră similară de abordare a realității / problemelor de rezolvat, în sensul concentrării fie pe ansamblu, fie pe aspecte punctuale ale întregului.

În munca de echipă trebuie să ținem întotdeauna cont de celălalt, să luăm în considerare nevoile și reacțiile lui, să ne adaptăm acestora. Înțelegând că orice situație problematică are la origine o problemă de comunicare, vom fi făcut primul pas spre remedierea acesteia. Această atitudine va crea o mai bună relație cu ceilalți și performanțe profesionale superioare.

iunie 2015

Expert comunicare

Cornel CHIRA