

FACULTATEA DE MANAGEMENT, INGINERIE ECONOMICĂ  
ÎN AGRICULTURĂ ȘI DEZVOLTARE RURALĂ BUCUREȘTI

INGINERIE ȘI MANAGEMENT ÎN ALIMENTAȚIE PUBLICĂ ȘI AGROTURISM

ANUL I - ID

Nume: .....

COMUNICARE

**Tipologia comunicării**

**Cuvinte cheie:** *comunicare organizațională, comunicare organizată, gestiunea comunicării, intracomunicare*

Există o diversitate de criterii pentru clasificarea comunicării.

La nivelul unei organizații comunicarea poate fi privită din două perspective: comunicarea între indivizi numită și **comunicare interpersonală**; comunicarea între diferite subdiviziuni și grupuri ale organizației, numită **comunicare organizațională**. Aceste două forme de comunicare sunt interdependente, comunicarea interpersonală fiind aproape întotdeauna parte componentă a comunicării organizaționale.

**1. Comunicarea organizațională**

- Comunicarea, la nivel de firmă **după sursa emitentului**, este de două tipuri: externă și internă.
- **Comunicarea externă** – cuprinde relațiile firmei cu piața, cu furnizorii, clienți, foruri ierarhice, după cum reiese și din schema de mai jos. Organizația acționează într-un mediu economic, social și politic, stabilește relații și comunică permanent cu partenerii săi exteriori. Formele de comunicare cu acești parteneri externi sunt variate: comunicarea financiară, comunicarea de marketing, comunicarea cu concurenții, relațiile publice, vânzarea sau negocierea.

Partenerii externi ai organizației pot fi grupați astfel:

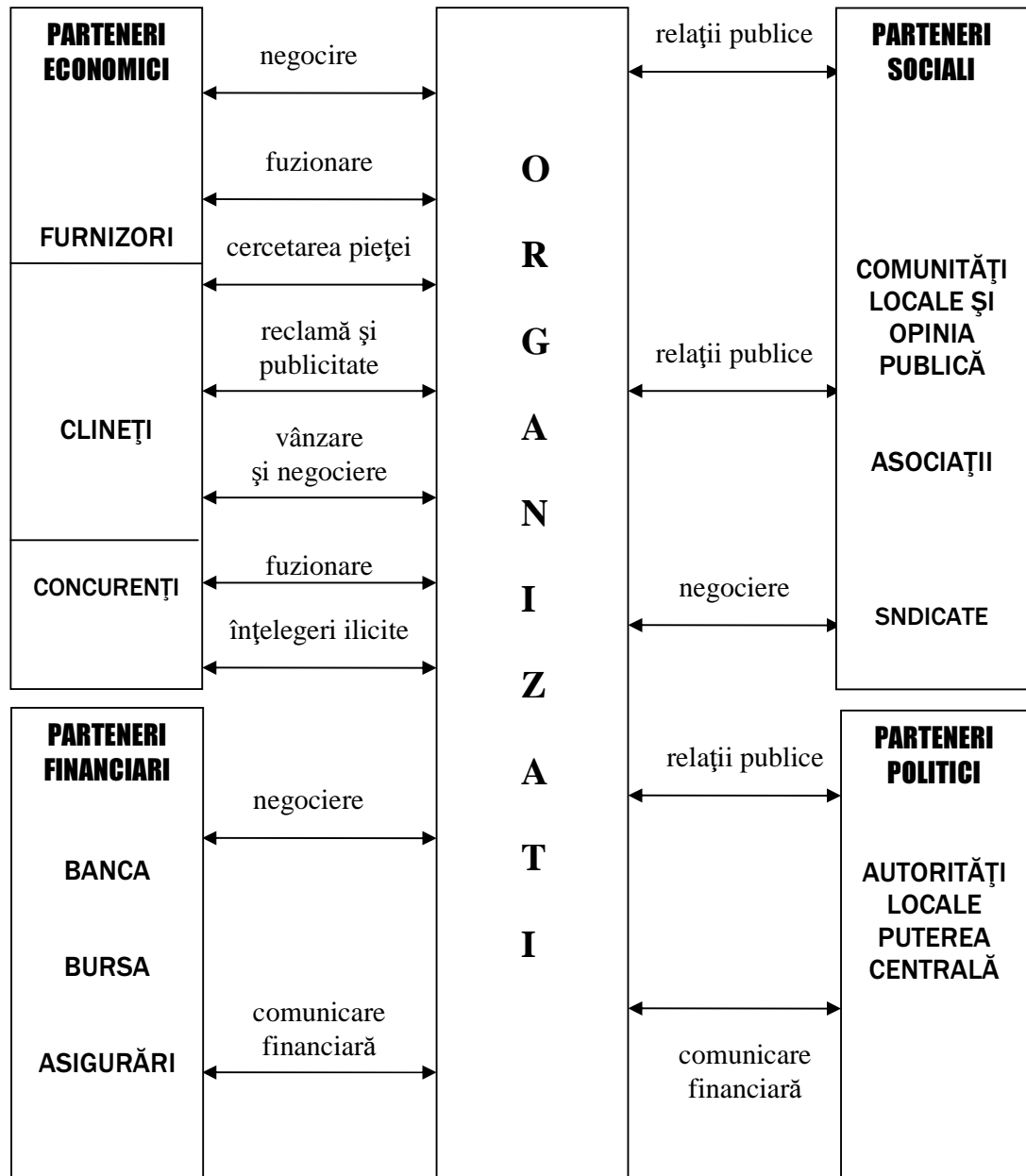
**Parteneri economici** – furnizori, cumpărători și concurenți.. Cu furnizorii poți negocia urmărind încheierea unor acorduri pe termen scurt sau lung etc. Cu clienții, acțiuni de cercetare a pieței, reclamă și publicitate, acțiuni de relații publice, vânzare, negociere, comunicare cu ocazia derulării contractelor cu concurenții.

**Partenerii financiari** sunt cei de la care organizația își procură fonduri sau alte servicii financiare, acționarii, băncile, bursa, societăți de asigurări, alte instituții financiare.

**Partenerii sociali** sunt reprezentați de comunitatea locală, opinia publică, asociațiile și sindicatele.

**Partenerii politici** sunt autoritățile publice locale sau puterea publică centrală.

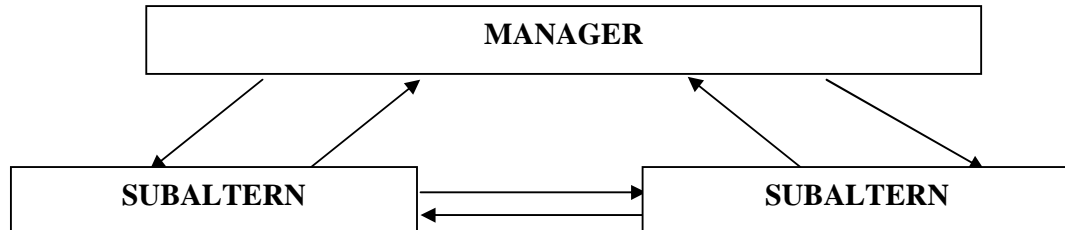
### *Sistemul de comunicare externă al organizației*



- **Comunicarea internă** are în principal rolul de a prezenta rezultatele tehnice, economice organizatorice; de a transmite informații, cunoștințe și decizii; de a explica o nouă orientare, o nouă metodă, o nouă tehnologie etc.

- **Comunicarea formală** (oficială) face parte integrantă din structura organizatorică formală a organizației, reprezentată prin organigramă, și are ca scop să faciliteze îndeplinirea sarcinilor, prin prescrierea și controlul circulației mesajelor în rândul personalului angajat. Comunicarea formală este de mai multe feluri: comunicarea verticală de sus în jos; comunicare verticală de jos în sus; comunicarea pe orizontală.

#### *Reprezentarea grafică a comunicării formale*



**Comunicarea de sus în jos** este cea dintre superior și subaltern (indiferent dacă este vorba de superiorul direct sau nu).

**Comunicarea de jos în sus** este cea dintre subalterni și superiori. **O bună comunicare** se poate realiza atunci când se creează **o atmosferă propice, permisivă**.

**Comunicarea pe orizontală** dispune de canale mai puțin variate: contactele personale, ședințele, notele interne și rapoartele. Stilul de conducere predominant în organizație își pune amprenta asupra comunicării orizontale.

**Comunicarea neformală (neoficială)** Orice comunicare ce are loc în afara canalelor formale de comunicare, se încadrează în comunicarea neformală.

## **2. Comunicarea interpersonală**

Relația „de la om la om” ce ia naștere în dialogul dintre doi interlocutori poartă denumirea de comunicare interpersonală. În cadrul firmei această comunicare este dictată de atribuțiile postului și obiectivele grupului.

Atunci când un individ transmite o idee, opinie sau o informație unui alt individ sau unui grup de indivizi, are loc o comunicare interpersonală.

Comunicarea interpersonală reprezintă acea trainică relație în care o persoană ascultă propria voce interioară și poartă un dialog cu sine. Astfel omul se consiliază pe sine, chestionându-se asupra trebuințelor și aspirațiilor sale, față cu propria sa conștiință morală.

- **După modalitatea de exprimare**, pot fi puse în evidență mai multe tipuri de comunicare orală, scrisă și nonverbală.

**Comunicarea orală** – transmiterea ideilor cuvântul rostit: conversație directă, discuție în grup, teleconferință.

- **În funcție de numărul participanților**, se poate face distincție între ipostazele comunicării de la persoană la persoană, în grup sau de la o persoană către un public larg, care presupun reguli și fac apel la tehnici diferite:

- **Comunicare de la persoană la persoană (interpersonală)** – în care sunt angajați doi indivizi poate avea un grad diferit de formalizare.
- **Comunicare în cadrul grupului** – funcționează grupuri și echipe pe structură și durată de funcționare permanente sau temporare.
- **Comunicare în fața publicului** – adesea angajatul este pus în situația să vorbească în fața unui auditoriu, fie că acesta este format din persoane din interiorul organizației sau din afara acesteia.

Cele mai utilizate **forme ale comunicării orale** sunt:

- **Monologul**
- **Conferința - conferința clasică**
- **Conferința cu preopinienți**
- **Expunerea**
- **Discursul**
- **Predica**
- **Interpelarea**
- **Dialogul**
- **Dezbaterea**
- **Interviul**

**Comunicarea scrisă** include rapoarte, memorii, scrisori, note și alte documente bazate pe cuvântul scris. Ea are un grad mai mare de exactitate decât comunicarea orală, având plus avantajul păstrării facile a informațiilor vehiculate.

### **3. Comunicarea nonverbală**

Aceasta constă în transmiterea unui gând sau a unei idei fără cuvinte sau, dacă sunt utilizate și cuvinte, se transmite mai mult decât simplul lor înțeles literal. Stilul de exprimare, limbajul corpului și ambianța spațială sunt formele principale de comunicare nonverbală. Comunicarea nonverbală are un impact deosebit în transmiterea mesajelor.

**Comunicarea nonverbală este, în fond, un element de psihologie a comportamentului.** O altă componentă de aceeași factură, cu rol important în comunicarea interpersonală, *este percepția*. Prin percepții diferite oamenii selectează și organizează informațiile în diverse moduri, care pot sau nu să reflecte realitatea.

Procesul subconștient de neglijare sau evitare a informațiilor provenite din domeniul cunoașterii, care nu ne sunt familiare sau a informațiilor care nu ne sunt pe plac, se numește *percepție selectivă*.

### **4. Comunicarea organizată**

Pentru a fi caracterizată drept organizată, comunicarea dintr-o organizație trebuie să prezinte următoarele caracteristici:

- să fie orientată spre finalitate (scop);
- să fie multidirecțională – să se realizeze de sus în jos, pe orizontală, verticală etc.
- să fie instrumentală – să se sprijine pe o varietate de suporturi în funcție de obiectiv;
- să fie adaptată – se folosească sistemele de informare specifice fiecărui sector de activitate și să concorde cu cultura organizațională promovată;
- să fie flexibilă – pentru a integra comunicarea informală și pentru a crea structura care o favorizează.

Drept urmare, comunicarea organizațională nu este un proces spontan și natural. Ea trebuie proiectată în așa fel încât să permită: *coordonarea, amortizarea.*

***Comunicarea trebuie să fie gestionată în conformitate cu un plan strategic de ansamblu ale activității specifice organizației.*** Dacă acest plan nu există, comunicarea se desfășoară aleatoriu.

Sistemele de informare la rândul lor suferă de anumite patologii, cauzate de o proiectare defectuoasă. Ele pot fi grupate în trei categorii, fiind de fapt problemele legale de: volumul informației; calitatea informației; propagarea informației.