

*Comunicare / conflict*

Comunicarea nu este doar apanajul oamenilor. Totul în Univers interacționează. La ființe, procesul comunicării este evident, în special când se face conștient datorită inteligenței. Inconștient sau conștient, incompatibilitatea comunicării duce la conflict. De-a lungul existenței, omul a progresat prin îmbunătățirea comunicării.

Cu alte cuvinte: civilizația îl dăruiește pe om cu o tehnică prin care puterea și activitatea sa se măresc considerabil, în timp ce natura sa fundamentală (biologică) nu s-a schimbat.

Comunicarea este verbală sau non-verbală, efectivă sau virtuală. Există suficiente studii asupra comunicării corespunzătoare intereselor pentru care au fost făcute.

În ciuda tuturor eforturilor, un număr de bariere se pot interpune în calea unei comunicări eficiente.

Un obstacol major este că nici un mesaj nu este recepționat exact în forma în care el a fost emis. Receptorul poate amplifica, modifica, interpreta greșit sau chiar ignora mesajul.

Bariere apar datorită lipsei unui sistem de referință comun sau unei diferențe de experiență între emițător și receptor.

Una dintre caracteristicile principale ale procesului de comunicare este eficiența coordonării ei.

Informația disponibilă trebuie să fie:

- completă
- exactă
- oportună

Succesul răspunsului la fiecare mesaj depinde de precizia mesajului original, de interpretarea și înțelegerea sa de către receptor și de către conexiunea inversă.

Cu toate eforturile, nu totdeauna se găsește formula potrivită de comunicare. Blocajele care pot interveni au diverse cauze; atât emițătorul cât și receptorul trebuie să fie conștienți că între oameni există diferențe de ordin psihologic, de pregătire, de sisteme în care trăiesc și care pot crea greutăți ori relații tensionate. De aceea, gestionarea comunicării este importantă.

Pe canale, comunicarea poate fi stăvilită / bruiată de anumiți factori perturbatori (interferențe) care trebuie eliminate sau reduse la minimum.

Comunicarea este una dintre acele activități umane pe care oricine o recunoaște dar puțini pot să o definească satisfăcător. Comunicarea înseamnă o discuție cu prietenii, televiziunea, îmbrăcămintea, tonul, accentul vorbirii și multe altele. Toate acestea, deși par complet diferite, au totuși în comun o caracteristică: reprezintă forme ale interacțiunii umane. Astfel, comunicarea poate fi definită ca o interacțiune socială

cu ajutorul mesajelor.

Comunicarea este un ansamblu de acțiuni:

- deliberate
- planificate

- continue.

Cunoasterea stării mentale a auditoriului este importantă pentru transmiterea eficientă a unui mesaj.

Auditoriul se poate împărți în două grupe: cei ce caută activ informații și cei ce procesează pasiv informațiile.

Cum este de așteptat, obiectivele comunicării sunt mai ușor de atins atunci când auditoriul este activ. Acesta este dispus să primească mesajul și îi va acorda atenție. Auditoriul pasiv nu caută informații și în general, va face prea puțin pentru a înțelege mesajul. Auditoriului pasiv i se poate face cunoscut un mesaj doar prin informații scurte, caracterizate de creativitate și stil; schimbarea de atitudine sau de comportament apare rareori la auditoriile pasive.

Mereu te confrunți în viața cu stereotipuri, prejudecăți, norme sociale și atâtea altele cărora ești nevoit să le faci față corespunzător instruirii tale, prin diverse metode. Comunicarea îndeplinește o nevoie fiziologică, de siguranță, de afiliere și de actualizare.

Interinfluențarea atitudinilor persoanelor care interacționează nu este un proces imediat, ci unul care implică un mecanism mediator: comunicarea. Poziția comunicării în actul interpersonal este ca intermediară între stările psihologice ale indivizilor. Comunicarea cere adeziunea fiecăruia la obiectivele propuse și folosirea în comun a utilitatilor. Bunele relații pentru comunicare nu sunt suficiente în lipsa regulilor și principiilor ce o asigură.

Cercetarea-actiune este o filozofie - și nu e un mod obișnuit de lucru: cel mai puțin important este să rezolvi problema; cel mai important este să înțelegi problema. Dacă problema este înțeleasă, atunci problema poate fi rezolvată. Dar cercetarea-actiune nu este pentru rezolvarea de probleme, ci pentru înțelegerea practicii comunicării, pentru ca să fie schimbată - în vederea îmbunătățirii. Este analizată comunicarea în sine.

Ideea fundamentală a cercetării-actiune este că orice problemă practică, oricât de mică ar fi, are legătura cu ceea ce e în jurul ei și nu trebuie separată, ci unită cu restul - pentru a avea un înțeles. Uneori terminarea investigației înseamnă punerea în practică a unor teorii fără a le cunoaște conținuturile și fără a le ști formula. O semnificație este legată de demersul acțional al oricărui cercetător. O deschidere majoră este

în acest sens sintagma: a învăța prin a face (a comunica). Cercetarea-actiune vizează în principal schimbarea - prin combinarea investigației cu acțiunea practică; din acest motiv, utilizarea ei este preferată de oamenii care o aleg pentru soluționarea unei situații de criză. Ea este operațională - legitimată prin accentul egal pe care îl pune atât pe analiză (investigație și reflecție), cât și pe acțiune - cu menirea de a nu

folosi resurse exterioare. În fața unei situații-problemă, chemarea mediatorilor sau angajarea negociatorilor pentru rezolvarea conflictului poate fi efectiv anulată de comunicarea eficientă.

În mod practic (și plastic), specificul cercetării-actiune se poate exprima astfel: planifică bine dar așteaptă-te și la alte rezultate decât cele propuse. În realizarea unei cercetări-actiune, monitorizează condițiile și parametrii comunicării, preocupat nu atât în a măsura fenomenul cât mai degrabă în a interveni în comunicare - a o corijă / reajusta în funcție de evoluția și rezultatele ei.

Partile aflate în conflict au interese interdependente; conflictele sunt de obicei combinatii de procese competitive si de cooperare, iar cursul pe care-l ia conflictul va fi determinat de natura acestei combinatii.

Se stie ca procesele caracteristice si efectele provocate de un anumit tip de relatii sociale tind sa provoace la rândul lor acel tip de relatii sociale.

Daca o anumita persoana are cunostinte sistematice despre efectele proceselor de cooperare si competitivitate, acea persoana va avea si cunostinte sistematice despre conditiile care de obicei dau nastere la astfel de procese si - prin extensie - la conditiile care determina daca un conflict va lua un curs constructiv sau distructiv.

Îmbunatatirea necesita realizarea unei conexiuni cu cognitia si perceptia. Un proces constructiv de rezolvare a conflictelor este similar unui proces eficient de cooperare pentru rezolvarea problemelor în timp ce un proces distructiv e similar unei lupte competitive câstig - pierdere.

Estimarea este judecata valorii comunicarii. Aceasta comporta doua aspecte: a mesajului (continut, felul transiterii sale, etc.) si a partilor (emitor si receptor).

În estimare intervin continuu probleme si obstacole. Estimarea poate fi spontana sau planificata.