

LP 11. Comunicarea în procesul conducerii în contabilitate.

În limbajul obișnuit, folosirea cuvântului **comunicare** are semnificația de “a aduce la cunoștință” sau de “a informa”.

Comunicarea este un proces care, din perspectiva științei comunicării, dispune de patru componente fundamentale: un emițător, un canal, o informație și un receptor.

Acest model se poate îmbogăți cu încă trei elemente fundamentale: codarea, decodarea și “zgomotul de fond” (noise). Acest ultim model al comunicării permite luarea în discuție a succesului comunicării.

Prin comunicare înțelegem schimbul de mesaje între două sau mai multe persoane, din cadrul unei organizații, în vederea realizării obiectivelor acesteia precum și procesele de stabilire a obiectivelor, de realizare a concordanței cu structură organizatorică, de armonizare a acțiunilor cu obiectivele inițiale și de eliminare a defecțiunilor, de antrenare a personalului care se bazează pe :

- primirea și transmiterea de mesaje;
- stabilirea și menținerea de relații între angajați;
- utilizarea feedback-ului pentru îmbunătățirea performanțelor individuale și generale ale organizației;
- identificarea, cunoașterea și utilizarea corectă a diferitelor categorii de nevoi și stimulente pentru orientarea comportamentului angajaților spre performanță și satisfacții;
- instaurarea de relații corecte și eficiente, de înțelegere și acceptare reciprocă între manageri și executanți, colegi, persoane din interiorul și exteriorul organizației.

Din perspectiva funcției de conducere ca funcție a managementului, comunicarea este un proces de transformare a informațiilor, sub forma mesajelor simbolice, între două sau mai multe persoane, unele cu statut de emițător, altele cu statut de receptor, prin intermediul unor canale specifice.

Comunicarea umană, ca fenomen cultural și mediat, a permis introducerea calculatorului, a băncii de date care la rândul lor au extins raza de acțiune a receptorului social de la nivel local la dimensiunile planetare, el devenind astfel **cetățean al statului global**.

Emițătorul, aflat în ipostaza de manager sau executant, este persoana care inițiază comunicația. El formulează mesajul, alege limbajul, receptorul și mijlocul de comunicare.

Receptorul este un executant sau un manager care primește mesajul informațional.

Mesajul este simbolul sau ansamblul simbolurilor transmise de emițător receptorului.

Canalele de comunicare sunt traseele pe care circulă mesajele. După gradul lor de formalitate pot fi formale sau informale.

Canalele de comunicare formale se suprapun cu relațiile organizaționale, sunt proiectate și funcționează în cadrul structurii astfel încât să vehiculeze informațiile între posturi, compartimente și niveluri ierarhice diferite.

Canalele de comunicare informale constituie căi adiționale care permit mesajelor să penetreze canalele oficiale.

Reușita comunicării depinde de adecvarea conținutului și formei de exprimare a mesajului la capacitatea de percepție și înțelegere a receptorului.

Contextul sau mediul este o componenta adiacentă dar care poate influența mult calitatea comunicării.

Mijloacele de comunicare, constituie suportul tehnic al procesului de comunicare (discuția de la om la om, rapoarte interne, ședințe și prezentări orale, scrisori, telefonul, faxul, aparate audio-video pentru teleconferințe, internet, rețele de computere, televiziune cu circuit închis, avizare, ziare, lucrări, diagrame etc.)

Limbajul în procesul comunicării îl constituie limba vorbită și cea scrisă (maternă sau străină), cifrele și imaginile vizuale de orice fel (diagrame, desene etc.).

Mecanismele interne ale procesului de comunicare au în vedere codificarea înțelesului, transmiterea mesajului, decodificarea, interpretarea, filtrarea și feed-back-ul.

Codificarea înțelesului constă în selectarea anumitor simboluri, capabile să exprime semnificația unui mesaj (cuvinte, imagini, mimica feței, semnale ale corpului, gesturi).

Transmiterea mesajului constă în deplasarea mesajului codificat de la emițător la receptor.

Decodificarea și interpretarea se referă la descifrarea simbolurilor transmise și explicarea sensului lor care asigură împreună receptarea mesajului.

Filtrarea constă în deformarea sensului unui mesaj datorită unor limite vrute sau nu de interpretare. Ele sunt în general, de natură fiziologică sau psihologică.

Feed-back-ul ajută emițătorul să verifice în ce măsură mesajul său a fost înțeles corect ori a suferit filtrări.

Procesul de comunicare bilateral se desfășoară în două sensuri, între emițător și receptor având următoarele caracteristici:

- iese de sub controlul exclusiv al emițătorului;
- receptorul are posibilitatea intervențiilor prin întrebări, sugestii, comentarii;
- se desfășoară pe o durată mai mare de timp, întrucât transmiterea și recepția se pot transforma în discuții;
- semnificația mesajului poate fi verificată, clarificată și redefinită.

În concluzie, comunicarea este un mijloc de exercitare a funcțiilor managementului și de interacțiune interpersonală având ca scop modificarea percepțiilor, atitudinilor, comportamentelor, sentimentelor, opiniilor unui individ sau grup de indivizi în vederea realizării obiectivelor organizației.