

Importanța comunicării în relațiile publice

Comunicarea este o parte importantă în viața noastră, dincolo de specificitatea ei în anumite domenii. Ne putem gândi la comunicare ca la ceva de care nu ne putem lipsi, în fiecare moment nu putem să nu comunicăm. Comunicarea este foarte importantă mai ales în instituții în care activitatea angajaților în mod separat este interdependentă. Însă, la un nivel simplist, comunicare înseamnă transmiterea de informații, de la un emițător la un receptor. La un nivel puțin mai profund, ne putem da seama că, de fapt, comunicarea de multe ori înseamnă și relație, mai ales în unitățile școlare, de exemplu.

Comunicarea din perspectiva relațiilor publice este foarte importantă și în relație cu exteriorul, iar în situația unităților școlare acesta este deseori reprezentat de părinții copiilor și de alte instituții ale statului. În domeniul secretariatului unei unități școlare, deseori există provocări legate de livrarea informațiilor, precum și de respectarea unor reguli și principii la nivel de instituție care pot fi comunicate într-o manieră clară sau mai complicată.

În mod implicit, atunci când la nivelul instituției există comunicare, angajații ei se comportă ca atare și se va putea observa o bună coeziune a echipei și o înțelegere, dincolo de cea reprezentată de cuvinte. Comunicarea leagă relațiile dintre oameni, iar acest aspect poate îmbunătăți și calitatea muncii lor, având parte de un mediu unde există loc pentru înțelegere, ascultare și chiar curiozitate. O comunicare bună cu profesorii unei instituții menține o anumită structură și organizare la nivelul întregii activități.

Diseminarea informațiilor la nivel de instituție, dar și în afara ei, ajută foarte mult procesul desfășurării activității într-un mod facil. De asemenea, la nivelul activității de secretariat, este evidentă legătura dintre activitatea profesorilor și elevilor, conducerea școlii, dar și a altor instituții colaboratoare. Aceasta este o fațetă a conducerii, așa cum sunt reprezentate în domeniul relațiilor publice, care asigură și facilitează schimbul de informații, mai ales atunci când alții o necesită. Din perspectiva acestui domeniu, secretariatul reprezintă primul contact cu cei din exterior, iar asta poate influența în mod major imaginea unității de învățământ. Modul în care cei din acest domeniu abordează diferitele situații, au impact asupra desfășurării viitoarelor discuții. O comunicare bună în acest sens, al oferirii de informație și un interes pentru rezolvare și clarificare, poate cântări foarte mult în relaționarea cu ceilalți.

De asemenea, comunicarea în ceea ce privește relațiile publice atinge aspecte precum necesitatea unor tehnici, a unor metode, dar și a unui efort pentru ca ea să se realizeze cu ușurință. De cele mai multe ori, anumite conflicte reies tocmai dintr-o comunicare defectuoasă, dar și din lipsa

răbdării de a-l asculta pe celălalt. O comunicare deficitară ar însemna omiterea unor informații care pot părea implicit înțelese sau lipsa unor legături între anumite aspecte care nu sunt împărtășite, dar care pot fi necesare. În același fel, dacă apelăm la ea putem rezolva multe dintre conflicte, tot în aceeași măsură dacă nu apelăm la ea, putem să înrăutățim situațiile.

Relațiile publice vizează comunicarea din interiorul unității, dar și în exterior, cu celelalte instituții. Comunicarea în majoritatea situațiilor este inevitabilă, iar ea susține întreaga activitate, dar mai ales în astfel de situații în care este vorba despre a oferi informații atât pentru cei de din afara instituției, dar și din interiorul ei. Ceea ce este nevoie să facă cineva din domeniul activității de secretariat care ar reprezenta mult mai bine această comunicare, este să îi apropie pe oameni chiar prin înțelegerea a ceea ce au nevoie și prin comunicarea cât mai deschisă și onestă cu ei.

Comunicarea înseamnă pe de altă parte și o clarificare a nevoilor, a informațiilor, a soluțiilor, deci înseamnă și curiozitate, dar și în ce fel sunt transmise mesajele și către ce public. Situațiile dificile cu care se pot confrunta cei din domeniul activității secretariatului pot fi rezolvate prin comunicare și prin încercarea de a clarifica nevoile, regulile atât ale unității, dar și ale părinților și elevilor.

În rezolvarea de situații dificile consider că este cel mai vizibil rolul și importanța comunicării, pentru că, chiar și în situații de presiune, detalierea nevoilor, cerințelor sau a posibilităților poate detensiona participanții. Această poziție presupune din start lucrul în echipă, de ambele părți fiind nevoie să existe înțelegerea și aprecierea unul față de rolul celuilalt. În activitatea de secretariat, cea mai mare parte a muncii este chiar de a comunica, de a organiza și structura informațiile și propria muncă. Astfel, aceasta este un liant care evidențiază importanța comunicării, dar și a existenței postului în sine.

Blocajele în ceea ce privește comunicarea pot fi depășite cu o atitudine binevoitoare de a rezolva situațiile problematice, mai ales în situații de presiune. O dorință de a aborda situațiile în mod diferit și de a "face echipă" cu părinții, profesorii sau elevii ajută foarte mult în rezolvarea anumitor probleme. Importanța comunicării atât cu cei din interiorul instituției, cât și cu cei de din afară este una fundamentală pentru desfășurarea activității în bune condiții, chiar dacă pot apărea situații complicate și dificile.

Secretar Lucia GHIONU

Liceul Tehnologic "Henri Coandă" Tulcea