CZU: 659.3:316.4 **https://doi.org/10.59295/sum11(4)2024_14**

CÂMPUL SOCIAL AL COMUNICĂRII ÎN CONTEXT RELAȚIONAL

Livia MARGINEAN,
Universitatea de Stat din Moldova

În contextul sistemului social, comunicarea eficientă între autoritățile publice și organizațiile implicate joacă un rol esențial în protejarea și sprijinirea familiilor și copiilor. Un dialog constructiv între autorități, instituții și comunități contribuie la crearea unor medii familiale sigure și evită instituționalizarea copiilor, care poate avea efecte negative asupra dezvoltării acestora. Abordările moderne ale comunicării valorifică diversitatea și implică dezvoltarea unor mecanisme de feedback și strategii comune, axate pe nevoile reale ale familiilor. Articolul sugerează creșterea diversității canalelor de comunicare, formarea personalului angajat, și dezvoltarea unor mecanisme eficiente de feedback. Aceste măsuri sunt esențiale pentru a îmbunătăți colaborarea dintre instituții și părinți și a asigura succesul procesului de dezinstituționalizare.

Cuvinte-cheie: *comunicare interinstituțională, sistemul de protecție a copilului, dezinstituționalizare, cultură organizațională, canale de comunicare, metode de comunicare, modele ale comunicării.*

THE SOCIAL FIELD OF COMMUNICATION IN A RELATIONAL CONTEXT

In the context of the social system, effective communication between public authorities and the organizations involved plays an essential role in protecting and supporting families and children. A constructive dialogue between authorities, institutions and communities contributes to the creation of safe family environments and avoids institutionalization of children, which can have negative effects on their development. Modern approaches to communication capitalize on diversity and involve the development of feedback mechanisms and common strategies, focused on the real needs of families. The article suggests increasing the diversity of communication channels, training staff, and developing effective feedback mechanisms. These measures are essential to improve collaboration between institutions and parents and ensure the success of the deinstitutionalization process.

Keywords: *inter-institutional communication, child protection system, deinstitutionalization, organizational culture, communication channels, communication methods, communication models.*

Introducere

În sistemul social, autoritățile publice joacă un rol esențial, fiind un factor de decizie. Acestea stabilesc regulile și standardele, controlează resursele și infrastructura și fie furnizează direct servicii publice, fie monitorizează calitatea prestării serviciilor de către alte entități implicate. În acest context, influențarea deciziilor autorităților și colaborarea eficientă cu acestea, mai degrabă decât crearea de structuri paralele, poate reprezenta una dintre cele mai eficiente căi pentru schimbarea sistemică, în special atunci când este concentrată pe protecția și bunăstarea familiilor și copiilor.

O colaborare strânsă și o comunicare eficientă între autoritățile publice și alți actori ai sistemului – cum ar fi instituțiile publice și private, serviciile sociale și comunitățile locale – sunt esențiale pentru a soluționa problemele care afectează familiile și copiii. Printr-un dialog constructiv și prin alinierea resurselor și eforturilor, se poate asigura schimbarea, încât toți copiii să aibă șansa de a crește într-un mediu familial sigur și iubitor, evitând astfel riscul de a fi plasați în instituții rezidențiale, care pot oferi medii depersonalizate, cu efecte negative pe termen lung asupra dezvoltării lor.

Transformările comunicării

Rolul comunicării de a construi relații în cadrul proceselor din sfera educațional-socială este esențial în abordarea comunicării interinstituționale. Canalele eficiente de comunicare și colaborare – cum ar fi platformele de consultare publică, grupurile de lucru interinstituționale și campaniile de sensibilizare comunitară – pot ajuta la transmiterea-recepționarea de informații și facilita sprijinul necesar acordat familiilor și copiilor în dificultate. În contextul reformelor sistemului de protecție a copilului, o astfel de comunicare

permite nu doar să se răspundă la nevoile reale identificate în rândul familiilor, ci și construirea unui parteneriat solid între toți cei implicați, pentru a sprijini îngrijirea copiilor într-un mediu de familie și pentru a exclude nevoia de instituționalizare.

Cercetările din domeniul comunicării au evoluat semnificativ, trecând de la o abordare monocentrică la una care valorifică diversitatea și pluralitatea [1], reflectând astfel tendințele contemporane. La începuturi, studiile de comunicare erau dominate de perspectiva informațională (C. Shannon, W. Weaver, Cl. Flament, R. B. Zajonc), care echivala comunicarea cu informația și promova un model tradițional, liniar. Astăzi, însă, s-a ajuns la o recunoaștere și valorificare a complementarității diferitelor perspective. Comunicarea este analizată simultan ca *relație* (perspectiva interacționistă: S. Moscovici, B. Rimé, R. Ghiglione, C. Kerbrat-Orechioni), ca *acțiune* (perspectiva praxiologică: G. Bateson, P. Watzlawick și Școala de la Palo Alto), ca *tranzacție* (perspectiva pragmatică: S. Hybels, J. A. DeVito) și ca *act cultural* (perspectiva culturală: E. T. Hall, E. Goffman).

Diversitatea abordărilor comunicării oferă un cadru complex de înțelegere pentru a îmbunătăți comunicarea și cooperarea dintre autorități, organizații non-guvernamentale și comunități. Perspectiva interacționistă subliniază importanța relațiilor de colaborare și a dialogului continuu între partenerii implicați în proces, asigurând o înțelegere comună și o coordonare eficientă. Praxiologic, comunicarea ca acțiune permite dezvoltarea de strategii comune și inițiative de suport care facilitează tranziția copiilor către medii familiale. Din punct de vedere pragmatic, orice schimb de informații între instituții devine o tranzacție care trebuie să fie clară, eficientă și orientată către soluții. Iar cea culturală se rezumă la adaptarea și respectul pentru diversitatea culturală, vitale pentru succesul reintegrării copiilor în familii.

Astfel, comunicarea interinstituțională, privită prin prisma acestor multiple perspective, poate ajuta la crearea unei rețele solide de colaborare, care să sprijine eficient obiectivele de dezinstituționalizare, contribuind la o mai bună coordonare și la găsirea de soluții sustenabile pentru reintegrarea copiilor în comunitate și evitarea instituționalizării pe termen lung.

Cercetările organizaționale anterioare abordează identitatea colectivă ca un concept cognitiv, concentrându-se pe trăsăturile centrale, stabile și distinctive ale unei organizații unice [2]. Totodată, identitatea colectivă într-un cadru interorganizațional, este abordată ca fiind un fenomen comunicativ, în mod constant redefinit de membrii organizațiilor [3, p. 169].

Identitățile actorilor care comunică între ei fac parte din situaţia de comunicare și participă la definirea acesteia. Pe de altă parte, dacă o persoană nu este prezentă in cadrul unei situații, discuțiile se vor derula într-o manieră diferită. Persoana prezentă sau absentă va induce sau nu un anumit mod de a vedea lucrurile și va introduce sau nu mize noi, care vor influența sau nu reacţile celorlalți. Astfel, prin exprimarea intențiilor, opțiunilor și opiniilor fiecărei instituții, actorii „pun în joc” elemente esențiale ale propriei identități, dar și ale celorlalți participanți, contribuind la conturarea unui context comun în care comunicarea capătă sens. În acest mod, comunicarea interinstituțională nu doar facilitează colaborarea, dar și modelează și redefinește identitățile instituțiilor implicate, influențând intervențiile și comportamentele fiecărui actor prezent. În special în procese complexe, cum ar fi implementarea politicilor sociale și colaborarea pentru dezinstituționalizare, această dinamică este esențială pentru a crea consens și a coordona eficient activitățile între diversele entități implicate.

Imaginea unei organizații este influențată de caracterul comunicațional abordat de fiecare entitate și care, la rândul său, determină capacitatea de a genera acțiuni și de a coordona eforturile multiplelor părți implicate [4]. Deși toate procesele din interiorul unei instituții se bazează pe comportamentul și comunicarea dintre angajați, pe verticală, orizontală, diagonală, aceștia împărtășesc valorile, atitudinile lor pe interior și pe exterior cu mediul extern, format din partenerii cu care comunică și colaborează pe subiectele de interes comun.

Procesul de comunicare reprezintă imaginea instituției [5], de la stilul de leadership autentic la activitățile din echipă și relațiile dintre angajați [6]. Fiecare management de top are sarcina de a dezvolta conștientizarea importanței comunicării eficiente în instituție și, prin această comunicare, de a influența dezvoltarea angajaților, satisfacția la locul de muncă și, cel mai important, de a motiva angajații să fie dedicați împărtășirii valorilor companiei. Membrii unei entități își exprimă valorile, credințele prin in-

termediul comunicării [7]. Cu referire la valorile unei entități, poate fi menționat Modelul „Cei 7-S ai lui Mc Kinsey” care se referă la cele șapte elemente ce caracterizează instituțiile de succes: strategie, abilități (skills), structură, sistem de valori, staff, stil și sisteme [8].

Procesele ce au loc în interiorul unei instituții se bazează pe cultura organizațională, pe comportamentul oamenilor și pe comunicarea dintre aceştia [9]. Conform Modelului lui Scott Cutlip şi Allen Center, factorii care determină succesul programelor de comunicare din relațiile publice este determinat de o suită de calități, intitulat „Factorii 7C”.

1. Credibilitatea (credibility) - încrederea receptorului în competența şi prestigiul emițătorului;
2. Contextul (context) - corelația dintre mesajele programului de comunicare şi realitățile din mediul înconjurător;
3. Conținutul mesajelor (content) - capacitatea mesajelor de a fi semnificative, relevante şi în consens cu valorile publicului vizat;
4. Claritatea (clarity) - calitatea mesajelor de a prezenta în mod simplu şi accesibil ideile, temele, obiectivele, avantajele programului respectiv;
5. Continuitatea şi consecvența (continuity and consequence) - caracterul permanent, repetitiv chiar al mesajelor, caracterul consecvent al programelor de comunicare;
6. Canalul (chanals) - folosirea canalelor de comunicare familiare publicului, canale ce beneficiază de încrederea acestuia;
7. Capacitatea audienței (capability of the audiance) - modul în care programele de comunicare țin seama de resursele, obișnuințele, nivelul cultural, disponibilitatea audienţei în raport cu intențiile şi conținutul mesajelor [10].

Aceste aspecte sunt relevante în contextul colaborării între instituții, fiind esențiale pentru asigurarea unei comunicări eficiente și coerente în cadrul intervențiilor. Este vital ca instituțiile implicate să se bucure de încrederea partenerilor și a publicului în ceea ce privește competența și prestigiul lor. Mesajele transmise de instituții trebuie să fie corelate cu realitățile din mediul înconjurător, ceea ce ajută la crearea unui cadru relevant pentru colaborare, la fel, trebuie să fie semnificative și relevante, aliniate cu valorile și așteptările părților interesate, pentru a asigura angajamentul și colaborarea. Informațiile urmează să fie prezentate într-un mod simplu și accesibil, astfel încât toți actorii implicați să înțeleagă obiectivele și avantajele colaborării, totodată, permanente și coerente, ceea ce asigură că toți participanții sunt pe aceeași lungime de undă pe parcursul procesului de colaborare. Utilizarea canalelor de comunicare familiare şi de încredere pentru publicul țintă este crucială pentru a facilita fluxul de informații între instituții. Programele de comunicare trebuie să țină cont de resursele, obiceiurile, nivelul cultural și disponibilitatea audienței, pentru a se asigura că mesajele sunt eficiente și că ajung la cei vizați. Prin integrarea acestor factori, comunicarea interinstituțională devine un instrument puternic pentru coordonarea acțiunilor și atingerea obiectivelor comune, având un impact semnificativ asupra eficienței colaborărilor în domenii precum dezinstituționalizarea sau alte inițiative sociale.

Cercetarea asupra comunicării interinstituționale a adus în discuție aspectele ce abordează interacțiunea dintre instituții și familiile din comunitate [11], părinți și îngrijitori, pentru care se planifică și se implementează intervențiile. Implementarea dezinstituționalizării necesită o comunicare eficientă între diversele entități implicate, inclusiv părinți, îngrijitori și organizații care protejează drepturile copiilor.

În cadrul unui studiu de caz, analizând percepțiile beneficiarilor cu privire la modul în care se realizează comunicarea, informarea și implicarea acestora în procesul decizional, 131 de părinți și îngrijitori au evidențiat tipurile canalelor eficiente de comunicare utilizate de către organizațiile centrate pe protecția drepturilor copiilor. Rețelele de socializare, precum Facebook și Instagram, au fost identificate ca cele mai utilizate canale de comunicare, cu 85 de răspunsuri (64,9%), subliniind eficiența lor în transmiterea rapidă a informațiilor datorită accesibilității și popularității. Pe de altă parte, discuțiile directe (față-n față) au fost menționate de 74 de respondenți (56,5%), subliniind importanța interacțiunii personale. Aceasta asigură claritate și încredere în mesajele transmise. Alte metode de comunicare, cum ar fi broșurile, pliantele distribuite în comunitate și ședințele publice, rămân relevante pentru aproape jumătate dintre respondenți, cu 53,4% și 48,1% respectiv. Aceste canale sunt deosebit de importante în comunitățile cu acces limitat la in-

ternet. Televiziunea și radioul continuă să joace un rol semnificativ în comunicare, fiind utilizate de 48,1% și 22,1% dintre respondenți, respectiv, având capacitatea de a atinge un public semnificativ. În schimb, emailul (31,3%) și website-urile (19,8%) sunt mai puțin utilizate, ceea ce sugerează o nevoie de îmbunătățire a accesibilității acestor canale. Și canalele precum Viber, WhatsApp și seminarele au fost menționate, deși fiind utilizate de un procent foarte mic de respondenți (0,8% fiecare), lucrul acesta subliniind diversitatea preferințelor de comunicare.

În acest context, este evidentă necesitatea unei abordări multidimensionale în consolidarea unei platforme de comunicare interinstituțională. Îmbunătățirea comunicării dintre instituții și părinți/îngrijitori este esențială pentru a asigura informarea corectă și completă. Eforturile instituționale trebuie să se concentreze pe diversificarea și optimizarea canalelor de comunicare, adaptându-se astfel la nevoile și preferințele publicului.

Din analiza răspunsurilor celor 131 de respondenți, reiese că majoritatea au o opinie pozitivă asupra comunicării cu organizațiile implicate în protecția drepturilor copiilor. Totuși, există indicii că eforturile continui sunt necesare pentru a îmbunătăți aceste relații. Analiza sugerează predominanța aprecierii pozitive: 50 de respondenți (38,2%) au evaluat comunicarea ca fiind „foarte bună", iar 35 (26,7%) au considerat-o „bună". Astfel, un total de 85 de respondenți (64,9%) au dat evaluări pozitive (scoruri 4 și 5). În contrast, 28 de respondenți (21,4%) au considerat comunicarea „satisfăcătoare" (scor 3), iar 18 (13,7%) au evaluat-o ca fiind „slabă" (scoruri 1 și 2), semnalând deficiențe în comunicarea dintre organizații și părinți.

Concluzii

Deși diverse forme de comunicare au fost implementate de fiecare instituție pentru a accelera dezinstituționalizarea copiilor și integrarea lor în familii, fiecare instituție a utilizat tactici specifice, respectiv fiind evidentă necesitatea unei abordări multidimensionale în consolidarea unei platforme de comunicare interinstituțională. Analiza sugerează necesitatea de acțiuni constante în acest sens, prin îmbunătățirea canalelor de comunicare, creșterea transparenței și accesibilității informațiilor în rândul instituțiilor publice și private, având un rol semnificativ în implementarea intervențiilor pe domeniul de reformă, dar și a familiilor din comunitate. Este esențial ca instituțiile să-și concentreze eforturile pe optimizarea strategiilor de comunicare, să implementeze măsuri de capacitare și să dezvolte canalele de feedback, astfel încât să răspundă cât mai bine nevoilor și așteptărilor comunității, familiilor, copiilor. Această abordare ar contribui la o comunicare mai eficientă și la o implicare mai activă a părinților și îngrijitorilor în procesul decizional. Crearea de mecanisme de feedback este, de asemenea, crucială pentru a înțelege și a răspunde prompt la preocupările părinților și îngrijitorilor. Aceste strategii de comunicare trebuie să fie dinamice, permițând instituțiilor să se adapteze și să îmbunătățească continuu eficiența comunicării. În concluzie, pentru a asigura o comunicare eficientă și o implicare activă a părinților și îngrijitorilor în procesul de dezinstituționalizare, este necesară utilizarea unei game variate de canale de comunicare, adaptate nevoilor și preferințelor acestora, contribuind astfel la o mai bună informare și colaborare între toate părțile implicate.

Referințe:

1. IACOB Luminița, BALAN Bogdan, BONCU Ștefan. *Comunicarea în câmpul social*. Texte alese. Iași. Editura EUROCART, 1999, 295 p.
2. KOSCHMANN Matthew A. The Communicative Constitution of Collective Identity in Interorganizational Collaboration. In: *Management Communication Quarterly*, 2013, Vol. 27, Issue 1, pp. 61-89. ISSN 0893-3189.
3. MUCCHIELLI, Alex. *Arta de a influența: analiza tehnicilor de manipular*e. Iași: Polirom, 2002, 206 p. ISBN 973-683-942-7.
4. BORCOMAN Raisa, MANCAȘ Maria. *Tratat de comunicare și etică profesională*. Manual. Chișinău: ASEM, 2021. 506 p. ISBN 978-9975-155-23-6.
5. BRATU Sofia. *Comunicarea. O abordare interdisciplinar*ă. Cluj: Presa Universitară Cluj, 2023, 208 p. ISBN 978-6063718021.
6. *Leadership autentic* / Traducere din limba engleză de Alexandru Bumbaș. București: Litera, 2019, 125 p. ISBN 978-606-33-3253-1.

7. POPA Ștefan Cătălin. *Cultura organizațională.* București: Pro Universitaria, 2022. ISBN 978-606-26-1606-9.
8. SALVARLI Mustafa S., KAYISKAN Dogu. An Analysis of McKinsey 7-S Model and Its Application on Organizational Efficiency. In: *International Journal of Scientific and Technological Research*, 2018, Vol. 4, Issue 7, pp. 103-111. ISSN 2422-8702.
9. MOSCALU Emanoil. *Organizational culture change in the organization*. In: *Revista Academiei Forțelor Terestre*, 2014, nr. 4 (76), pp. 392-396. ISSN 2247-8396.
10. MYERS Cayce. *Public relations history: Theory, practice, and profession*. Routledge, 2020. 184 p. ISBN 978-1138491403.
11. MORARU Victor, SOCOLOV Tatiana. *Resursele acțiunii civice: dezvoltarea comunitară*. Chișinău: ICJPS, 2022. 192 p. ISBN 978-9975-152-81-5.
12. DINU Mihai. *Comunicarea. Repere fundamentale.* București: Editura științifică, 1977. 15 p. ISBN 973-44-0223-4.
13. FISKE John. *Introducere în științele comunicării* / Traducere de Monica Mitarcă. Iași: Polirom 2003. 254 p. ISBN 973-681-179-4.
14. BROWN Andrew D., STARKEY Ken. *The Effect Of Organizational Culture On Communication And Information.* In: *Journal of Management Studies*, 1994, Vol. 31, Issue 6, pp. 807-828. ISSN 0022-2380.

Date despre autor:
Livia MARGINEAN, doctorandă, Facultatea de Jurnalism și Științe ale Comunicării, Universitatea de Stat din Moldova.
ORCID: 0000-0002-7850-4036
E-mail: lv_marginean@yahoo.com

Prezentat la 30.09.2024