

## NEW COMMUNICATION TECHNOLOGIES: OPPORTUNITIES AND CHALLENGES

### NOILE TEHNOLOGII DE COMUNICARE: OPORTUNITĂȚI ȘI PROVOCĂRI

Svetlana BÎRSAN<sup>147</sup>, PhD  
Lucia CEPRAGA<sup>148</sup>, PhD

**Abstract:** *The explosive development of new communication technologies and their widespread expansion have led to new concerns in interpersonal communication. New technologies involve useful tools for development and communication, but also new challenges, as adapting to new tools and ways of communication causes changes in form and substance at the overall level. In addition to the enormous possibilities that the emergence of new communication technologies has opened up at the communication level, numerous problems have arisen following their introduction. In other words, some acute problems related to the storage and management of information both inside and at the interface with the outside have been solved, but the introduction of new technologies has led to significant changes in configuration, climate and communication networks in organizations / institutions etc. Last but not least, there has been a need for people to adapt "on the fly" to new configurations and characteristics.*

*New communication technologies are combined with other trends at the macrosocial level: globalization, intercultural communication, the decline of consumption patterns, the accelerated evolution of markets, changing lifestyles. The complex of trends that indicate global changes will influence the future and life in organizations / institutions. Challenges for communicators are linked to their ability to anticipate change from the outside and to proactively introduce change adaptation measures. Basically, communication has become the main variable for survival, longevity and institutional health: the development of a human team depends on its development.*

**Keywords:** *dynamics, globalization, digital age, communication, information technologies, teaching-learning-assessment process, dialogue, group activity, project, teacher.*

**JEL CLASSIFICATION:** A20, A22, D83

#### 1. Introducere

Dezvoltarea explozivă a noilor tehnologii de comunicare și extinderea lor pe scară largă a determinat noi preocupări în analiza comunicării interumane. Noile tehnologii presupun instrumente utile pentru comunicare, însă și provocări pentru persoanele care interacționează, întrucât adaptarea la noile instrumente și modalități de comunicare determină schimbări de formă și de fond la nivel de ansamblu. Pe lângă enormele posibilități pe care apariția noilor tehnologii de comunicare le-au deschis la nivel comunicațional, au apărut și numeroase probleme în urma introducerii acestora. Altfel spus, s-au rezolvat unele probleme acute care țineau de stocarea și gestionarea informațiilor atât în interior, cât și la interfața cu exteriorul, însă introducerea noilor tehnologii a determinat schimbări de anvergură la nivelul configurației, climatului și rețelelor de comunicare. Nu în ultimul rând, a apărut necesitatea ca angajații să se adapteze „din mers” noilor configurații și caracteristici.

#### 2. Managementul tradițional vs „managementul virtual”

În privința activității și stilului de lucru al managerilor, precum și în configurarea și dinamica grupurilor de lucru, consecințele sunt atât pozitive, cât și negative. Cea mai importantă

---

<sup>147</sup> E-mail: [birsan.svetlana@ase.md](mailto:birsan.svetlana@ase.md), Dr., Departamentul „Resurse Umane, Afaceri Publice și Comunicare”, Academia de Studii Economice a Moldovei, str. Mitropolit Gavriil Banulescu-Bodoni 61, Chișinău, Republica Moldova, tel.: 0(22)402-738,

<sup>148</sup> E-mail: [cepragalucia@ase.md](mailto:cepragalucia@ase.md), Dr., Departamentul „Resurse Umane, Afaceri Publice și Comunicare”, Academia de Studii Economice a Moldovei, str. Mitropolit Gavriil Banulescu-Bodoni 61, Chișinău, Republica Moldova

consecință se referă la delocalizarea activității serviciului: angajații nu mai sunt legați de un sediu sau de un birou anume, s-a răspândit practica lucrului acasă sau în orice alte locații, unele organizații, delocalizându-se în întregime, comunică numai pe cale electronică (aceste organizații sunt supranumite „cyberorganizații” [1] sau „dot.com”-uri).

Ca *avantaje* ale delocalizării parțiale sau integrale putem enumera autonomia angajaților, organizării propriului timp, flexibilitatea lucrului, lipsa conflictelor și a problemelor generate de interdependență. Ca și corolar putem identifica necesitatea autocontrolului angajaților, creșterea capacității lor de a lua decizii și a rezolva probleme, creșterea nevoilor de instruire și de dezvoltare de abilități complexe (cum ar fi formarea abilităților de comunicare prin intermediul platformelor virtuale).

În calitate de *dezavantaje* putem enumera: creșterea timpului alocat vieții profesionale, izolarea socială (disoluția grupurilor de apartenență din interiorul organizațiilor, dar și al grupurilor sociale primare prin scăderea timpului alocat vieții personale). Practic, climatul organizațional se diluează, devine aproape imposibil de menținut identitatea de grup, demersurile de proiectare a identității organizaționale devin forțate, fără un fundament în interior.

Privind prin perspectiva managerială, creșterea competenței angajaților și scăderea frecvenței conflictelor au adus avantaje, cum ar fi economia de timp și posibilitatea preocupării mai accentuate spre strategie și dezvoltare economică. Pe de altă parte, deși necesitatea administrării unor spații de lucru suficiente a scăzut, au apărut noi costuri financiare legate de achiziționarea și întreținerea de calculatoare, precum și de platforme electronice și de sisteme de comunicare moderne.

Practic, prin introducerea parțială sau completă a „*managementului virtual*”[2], managementul tradițional se schimbă prin modificarea tipului de interacțiune cu angajații și a regulilor de gestionare a activității colective. Dacă managerii integrează noile modalități de comunicare și exploatează posibilitățile noilor tehnologii, se pot realiza activități ca și în sistemul tradițional: instruirea angajaților, coordonarea și supravegherea echipelor de lucru (grupuri virtuale adeseori), integrarea prin comunicare a membrilor echipei, sublinierea valorilor comune (deci se poate crea o cultură organizațională, numai că este mai dificil), se poate coordona ritmul și starea activității în ansamblu.

Dispersia resurselor și competențelor se asociază cu o mai mare funcție de centrare și de direcție asigurată de „managementul virtual” a cărui artă a devenit aceea de a transforma puterea difuzată în pârghie de creștere a eficienței organizaționale. Așadar, „managementul virtual” răspunde noilor aspirații ale angajaților, precum și noilor tendințe la nivel social (*globalizarea și descentralizarea*), deci se manifestă ca o formă de gestionare a sănătății organizaționale [3]. Desigur, apariția acestei forme de management nu va însemna abandonarea formelor vechi (organizația birocratică și „organizația personalizată”); nevoia de comunicare verbală, de contacte umane nemijlocite, nu pot fi suplinite de tehnologiile de comunicare în masă. Problemele care se pun în această direcție vizează arta managerilor de a îmbina formele tradiționale de relaționare cu formele noi specifice spațiului virtual [4].

Problemele legate de comunicare trebuie recunoscute și tratate imediat. Unele dintre aceste dificultăți pentru angajații virtuali ar putea fi: fobia tehnologică (sau o antipatie pentru tehnologii); lipsa abilităților tehnice (aceasta este mai degrabă o problemă de instruire decât de comunicare); compatibilitate software / hardware (poate provoca frustrare la partajarea rapoartelor); abilități de scriere diferite (comunicarea scrisă este utilizată cel mai mult într-un mediu virtual, așadar, dexteritățile variate trebuie recunoscute și acceptate); confuzii cu referire la situația CÂND să utilizeze anumite canale de comunicare (de exemplu, ar putea fi necesar ca angajații să fie instruiți să nu trimită e-mailuri în cazul problemelor sensibile, ci mai degrabă să telefoneze etc.).

Pentru o reușită absolută, comunicarea bună trebuie să evolueze în comunicare excelentă și să devină o competență de bază atunci când este gestionată o echipă sau o organizație virtuală. Or, într-o organizație virtuală este recomandabil să existe un specialist în domeniul de comunicare,

ce ar dezvolta numeroase „vehicule de comunicare”, inclusiv: un intranet cu capacitatea de a partaja fișiere, un ziar electronic săptămânal, un buletin informativ lunar „pe hârtie”, un Newsblast și sesiuni de schimb de cunoștințe actuale și lunare, precum și întâlniri față în față de grup, de echipă și de conducere [5].

Sistemul de comunicare prin videoconferințe este un instrument foarte util la nivel managerial, întrucât se economisește timp în luarea deciziilor și în transmiterea informațiilor la distanță; acest sistem avantajează organizațiile cu întindere teritorială mare, care aveau dificultăți în coordonarea subunităților organizaționale. Sistemul videoconferință poate fi util și pentru instruirea și formarea continuă a angajaților. Sunt binevenite și formările privind instrumentele digitale folosite în cadrul instituției. Toate procesele de lucru vor fi gestionate prin intermediul platformei comune și al instrumentelor de comunicare, deci este important ca toată lumea să se simtă încrezătoare în utilizarea acestora.

### 3. Noile media și comunicarea strategică

Apariția și dezvoltarea noilor media (forumuri și bloguri) [6] reprezintă o oportunitate pentru comunicarea bidirecțională cu publicurile interne. Referirea este în primul rând față de acele tipuri de forumuri/bloguri atașate paginii web a organizației, administrate sau moderate de obicei de unul sau mai mulți membri ai organizației. Participanții pot fi din exterior (publicuri apropiate legate de organizație prin anumite interese), iar alții - din interior (publicuri interne care însă sunt extrem de dependente de informație și de actualitate). Feed-back-ul prompt, interactivitatea, stilul informal de comunicare, contribuie la aceea ca blogul și, în consecință, mediul virtual să constituie un spațiu agreabil pentru dezbateri. În al doilea rând, aparența destinsă și lipsa elementelor de mediatizare (actualitățile, liderii de opinie, publicitatea) contribuie la receptarea mediului o agora agreabilă în care se schimbă opinii – în consecință, receptorii vor putea primi mesajele-cheie ale organizației în această ipostază, va lipsi reacția defensivă și saturarea informațională, care obstrucționează primirea mesajelor.

Introducerea și folosirea noilor tehnologii de comunicare este benefică pentru sănătatea organizațională, însă există și riscul apariției unor patologii organizaționale și comunicaționale, în cazul lipsei de echilibru între formele de interacțiune noi și cele tradiționale, precum și în cazul în care schimbările nu sunt pregătite în primul rând la nivelul angajaților, prin informare și dezvoltare de abilități noi.

Noile tehnologii de comunicare se conjugă cu alte tendințe la nivel macrosocial: comunicarea interculturală, declinul modelelor de consum, evoluția accelerată a piețelor, globalizarea, modificarea stilurilor de viață [6]. Complexul de tendințe care indică schimbări la nivel global va influența pe viitor și viața în organizații. Provocările la adresa managerilor și comunicatorilor se leagă de capacitatea lor de a prevedea schimbările din exterior și de a introduce în mod proactiv măsuri de adaptare la schimbare. De asemenea, foarte importantă va deveni flexibilitatea structurilor și angajaților și viteza de reacție, rapiditatea cu care pot fi generate noi configurații funcționale care să răspundă influențelor exterioare. Practic, *comunicarea* a devenit principala variabilă pentru supraviețuirea, longevitatea și sănătatea organizațională: de dezvoltarea ei depinde performanța organizațiilor.

Ținând cont de această realitate, managerii trebuie să regândească modalitățile în care intenționează să abordeze comunicarea în organizațiile lor. Această regândire a comunicării poate duce la metode substanțial diferite de procedurile „clasice”, recomandate de către adepții soluțiilor tradiționale [7].

Progresul tehnologiei a spart aria de gestionare virtuală larg deschisă. Tehnologiile moderne de comunicare permit obținerea unui feedback rapid, permanent și consistent cu privire la succesul sau eșecul acțiunilor organizației, atitudinea publicurilor-țintă, atitudinea opiniei publice, sprijinul acordat de alte organizații etc. În plus, ele fac posibil accesul la „lecții învățate” din situații asemănătoare care s-au produs în trecut în funcționarea altor organizații, iar aceste lecții

ar putea oferi soluții simple și avantajoase pentru rezolvarea problemelor cu care se confruntă organizația.

Se poate afirma, așadar, că aceste tehnologii permit și exercitarea unui management interactiv, simultan și în concordanță cu cel pro activ și cel reactiv.

#### 4. Concluzii

Noile tehnologii de comunicare potențază în mod substanțial posibilitățile de comunicare contemporane în toate sferele vieții cotidiene.

Această potențare are ca rezultat modificarea revoluționară a paradigmei de comunicare, fapt care necesită regândirea proceselor comunicaționale și abordarea lor în modalități adecvate acestei realități tehnologice.

În aprecierea avantajelor, nu trebuie însă pierdute din vedere rigorile pe care le impun aceste noi tehnologii. Astfel, planificarea comunicării fundamentată pe asemenea tehnologii trebuie dublată de un plan de comunicare în modalități „clasice”, în eventualitatea că nu va fi posibilă utilizarea tehnologiilor necesare.

De asemenea, organizațiile trebuie să fie pregătite să reacționeze mult mai rapid la provocările ce apar în diverse situații, deoarece viteza cu care informația devine disponibilă publicurilor largi creează o presiune suplimentară asupra celor desemnați să gestioneze situația.

În fine, utilizarea acestor noi tehnologii presupune ca atât membrii organizației, cât și publicurile cărora ea se adresează să fie familiarizați cu tehnologiile, altfel ei vor da greș.

În esență, atât organizarea procesului de lucru, cât și comunicarea eficientă nu mai sunt posibile fără apelul la noile tehnologii de comunicare. Prin urmare, managerii și planificatorii nu au voie să ignore această realitate care, dacă în caz contrar, poate constitui un factor agravant suplimentar.

#### Referințe

1. <https://gotech.world/comunicarea-prin-internet-protocol-si-aplicarea-ei-in-business/> [accesat la 08/08/2021]
2. Cișmaru Diana-Maria (208). Comunicarea internă în organizații. Suport de curs. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35804583/217679704-Comunicarea-Interna-in-Organizatii-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1631604043&Signature=MEp69CUM8RuCIVJ-xTwOrd6aMTBheDKvcljLHimdsfiThIJURKUobAUUVUob33ka9aEVpiXFju7ASCOPKx6AgsiutOSrrJiowk358JtMRiEqo9TjKk31mytpK6fGA7UYXW4Ruq7IsCR6t2WrMYUNox1eNL4cufXTV~EzYxpuvBND9Vc~OsiHfJYeFdsDclfgRvsILcsAADYSg7wbtRjjIxDZ9IbOQ8~amPXilU1zdp75PQKtaoQzx77MsWXFKq3NfawDFx06cfcQgGVgxnqMJFB8tMyF9ASiv52B3IUbzp7HDzEffoA6Pq67Pjn5sTt2-aoRH9b3ZIK9uh4I3vJXCg\\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/35804583/217679704-Comunicarea-Interna-in-Organizatii-with-cover-page-v2.pdf?Expires=1631604043&Signature=MEp69CUM8RuCIVJ-xTwOrd6aMTBheDKvcljLHimdsfiThIJURKUobAUUVUob33ka9aEVpiXFju7ASCOPKx6AgsiutOSrrJiowk358JtMRiEqo9TjKk31mytpK6fGA7UYXW4Ruq7IsCR6t2WrMYUNox1eNL4cufXTV~EzYxpuvBND9Vc~OsiHfJYeFdsDclfgRvsILcsAADYSg7wbtRjjIxDZ9IbOQ8~amPXilU1zdp75PQKtaoQzx77MsWXFKq3NfawDFx06cfcQgGVgxnqMJFB8tMyF9ASiv52B3IUbzp7HDzEffoA6Pq67Pjn5sTt2-aoRH9b3ZIK9uh4I3vJXCg_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA) [accesat la 12/08/2021]
3. Stănescu, Dan (2008). Sănătate organizațională. [https://www.academia.edu/7113647/Sanatate\\_Organizatiionala](https://www.academia.edu/7113647/Sanatate_Organizatiionala) [accesat la 11/08/2021]
4. Bigelow, D. (2002). The reality of virtual management. [https://www.pmi.org/learning/library/the-reality-virtual-management-1076?\\_cf\\_chl\\_captcha\\_tk\\_=pmd\\_0IX0HwIS0PHEauDIB0cBG1EpQ8yyMjHkL\\_3B5fo35Y-1631601028-0-gqNtZGzNAvujcnBszQi9](https://www.pmi.org/learning/library/the-reality-virtual-management-1076?_cf_chl_captcha_tk_=pmd_0IX0HwIS0PHEauDIB0cBG1EpQ8yyMjHkL_3B5fo35Y-1631601028-0-gqNtZGzNAvujcnBszQi9) [accesat la 08/08/2021]
5. Koumadoraki, Androniki (2019). Virtual team management: 7 effective ways to achieve it <https://www.elorus.com/blog/achieve-effective-virtual-team-management/> [accesat la 12/08/2021]
6. Golovei, Lilia (2008). Comunicare interumană și noile tehnologii informaționale. <http://carte.psihologie.md/comunicarea-interumana-si-noile-tehnologii-informationale/> [accesat la 10/08/2021]
7. Abric J. C. (2002). *Psihologia comunicării*, Iași
8. Epure Petic, Lia. (2012). *Managementul comunicării organizaționale*, Timișoara
9. Mucchielli, Alex.(2008). *Comunicarea în instituții și organizații*, Iași
10. Golovei, Lilia (2008). *Perspectivile și prioritățile tehnologiilor informaționale în avantajul educației estetice* <http://carte.psihologie.md/perspectivile-si-prioritatile-tehnologiilor-informationale-in-avantajul-educatiei-estetice/> [accesat la 20/08/2021]
11. Popov Lilia (2017). Tehnologii informaționale și comunicaționale. Note de curs. Bălți [http://dSPACE.usarb.md:8080/jspui/bitstream/123456789/3734/1/Popov\\_TIC.pdf](http://dSPACE.usarb.md:8080/jspui/bitstream/123456789/3734/1/Popov_TIC.pdf) [accesat la 20/08/2021]
12. Fărte Gheorghe-Ilie (2004). Comunicarea o abordare praxiologică. Iași. [https://philpapers.org/archive/FARCOA-2.pdf?\\_cf\\_chl\\_captcha\\_tk\\_=pmd\\_xLUe9fDrG.g9U5f6atdByGP7xeLtEAPCx2FBikxcSeA-1631602067-0-gqNtZGzNAtCjcnBszQi9](https://philpapers.org/archive/FARCOA-2.pdf?_cf_chl_captcha_tk_=pmd_xLUe9fDrG.g9U5f6atdByGP7xeLtEAPCx2FBikxcSeA-1631602067-0-gqNtZGzNAtCjcnBszQi9) [accesat la 20/08/2021]

13. Competențe informatice pentru secolul XXI: promovarea competitivității, creșterii economice și locurilor de muncă <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/TXT/HTML/?uri=LEGISSUM:l24293&from=CS> [accesat la 25/08/2021]
14. Competența digitală, o abilitate esențială pentru profesori și elevi în secolul XXI (2021). <https://www.schooleducationgateway.eu/ro/pub/resources/tutorials/digital-competence-the-vital-.htm> [accesat la 25/08/2021]
15. Being digitally competent – a task for the 21st-century citizen <https://ec.europa.eu/jrc/en/digcomp> [accesat la 29/08/2021]
16. Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006 on key competences for lifelong learning (2006) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex:32006H0962> [accesat la 29/08/2021]