

ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE DIN BUCUREȘTI



Școala doctorală de Management

TEZĂ DE DOCTORAT

LUPÉDIA P. GENOVEVA DA COSTA

Titlul tezei de doctorat:

**POSIBILITĂȚI DE PERFECTIONARE A
COMUNICĂRII ORGANIZAȚIONALE ÎN ERA DIGITALĂ**

Conducător științific: Prof.univ.dr. Dan POPESCU

Conducător științific în cotutelă: Prof.univ.dr. Carmen ȚURLEA

CUPRINS

Rezumat	13
CAPITOLUL 1: ANALIZĂ INTEGRATIVĂ A LITERATURII DE SPECIALITATE ÎN DOMENIUL DE EXPERTIZĂ AL COMUNICĂRII CLASICE ȘI ORGANIZAȚIONALE	15
1.1. Studiul istoriei comunicării și al necesității acesteia	16
1.1.1. Scurt istoric al comunicării la nivel internațional	21
1.1.2. Apariția comunicării organizaționale și utilitatea acesteia	25
1.2. Abordări conceptual - metodologice ale noțiunilor „comunicare” și „comunicare organizațională”	28
1.3. Considerații generale asupra elementelor comunicării și ale comunicării organizaționale	33
1.3.1. Mesajul și sursa comunicării	36
1.3.2. Canalele de comunicare și <i>feedback</i> -ul	36
1.3.3. Publicul-țintă și contextul comunicării	37
1.4. Considerații generale asupra tipologiilor de comunicări organizaționale	39
1.4.1. Comunicarea internă și externă	39
1.4.2. Comunicarea formală și informală	39
1.5. Considerații generale asupra tehnicilor și instrumentarului de comunicare organizațională	40
1.5.1. Comunicarea scrisă	41
1.5.2. Comunicarea orală	42
1.5.3. Utilizarea tehnologiei în sfera comunicării	43
1.6. Considerații generale asupra împrumutului de bune-practici ale comunicării organizaționale în mediul de afaceri din alte țări	44
1.7. Considerații generale asupra obstacolelor în procesul comunicării organizaționale și modalități de rezolvare	45
1.7.1. Bariere lingvistice și culturale	45
1.7.2. Bariere psihologice și emoționale	46
1.7.3. Bariere tehnologice	47
CAPITOLUL 2: ANALIZĂ COMPARATIVĂ ÎNTRE COMUNICAREA ORGANIZAȚIONALĂ CLASICĂ ȘI COMUNICAREA ORGANIZAȚIONALĂ DIN ERA DIGITALĂ	49
2.1. Considerații generale privind comunicarea organizațională clasică	49
2.1.1. Modalități de comunicare organizațională în era ante-digitală	50
2.1.2. Avantajele și dezavantajele comunicării organizaționale clasice	52
2.2. Considerații generale privind comunicarea organizațională în era digitală	57
2.2.1. Trecerea de la comunicarea clasică la comunicarea organizațională din era digitală	58
2.2.2. Utilizarea rețelelor sociale și a instrumentelor de colaborare <i>online</i>	59
2.3. Tendințe emergente în comunicarea organizațională, în era digitală	60
2.4. Considerații generale asupra importanței comunicării interne în era digitală	62

2.5. Schimbarea paradigmei comunicării organizaționale în perioada pandemiei	63
2.5.1. Îngreunarea procesului de comunicare organizațională ca urmare a izolării ...	64
2.5.2. Efectele psihologice ale unei comunicări organizaționale defectuoase	65
2.5.3. Utilizarea tehnologiei pentru combaterea problemelor de comunicare în perioada pandemiei de COVID-19	66
CAPITOLUL 3: ASPECTE GENERALE PRIVIND COMUNICAREA ORGANIZAȚIONALĂ ÎN DIFERITE ȚĂRI DIN EUROPA DE VEST ȘI ROMÂNIA	69
3.1. Considerații generale asupra comunicării organizaționale în România	69
3.1.1. Caracterizarea comunicării în România	70
3.1.2. Studiu asupra problemelor identificate în cadrul comunicării din România	92
3.1.3. Caracterizarea comunicării din România din punctul de vedere al analizei lui Hofstede	93
3.2. Considerații generale asupra comunicării din țările din Europa de Vest	94
3.2.1. Considerații generale asupra comunicării în Germania	95
3.2.2. Considerații generale asupra comunicării în Franța	97
3.2.3. Considerații generale asupra comunicării în Regatul Unit al Marii Britanii și Irlandei de Nord	98
3.2.4. Considerații generale asupra comunicării din Europa de Vest din punct de vedere al analizei lui Hofstede	99
CAPITOLUL 4: COMUNICAREA ORGANIZAȚIONALĂ ÎN ROMÂNIA, ÎN ERA TEHNOLOGIEI ȘI A INTELIGENȚEI ARTIFICIALE	101
4.1. Tipologii de comunicare organizațională în entitățile din România	101
4.2. Caracterizarea regiunilor pe baza tipologiei comunicării organizaționale	110
4.3. Comunicarea organizațională în era tehnologiei	114
4.4. Comunicarea organizațională în era inteligenței artificiale	115
CAPITOLUL 5: CERCETARE EMPIRICĂ PRIVIND EFICIENȚA COMUNICĂRII ORGANIZAȚIONALE ÎN ERA DIGITALĂ	117
5.1. Considerații generale privind tema cercetată	117
5.2. Obiectivele și metodologia cercetării	118
5.2.1. Obiectivele cercetării	119
5.2.2. Metodologia cercetării	119
5.3. Rezultatele analizei	122
5.4. Testarea ipotezelor de cercetare	135
CAPITOLUL 6: CONCLUZII ȘI MODALITĂȚI DE ÎMBUNĂTĂȚIRE A COMUNICĂRII INTRAORGANIZAȚIONALE ÎN ERA DIGITALĂ	151
6.1. Concluzii	151
6.2. Modalități de îmbunătățire a comunicării intraorganizaționale în era digitală	153

REFERINȚE	171
ANEXE	191
LISTA ABREVIERILOR ȘI A ACRONIMELOR	223
LISTA TABELELOR	225
LISTA FIGURILOR	227
LISTA ANEXELOR	233
CURRICULUM VITAE	235
LISTA LUCRĂRILOR	239

REZUMAT

Demersul științific întreprins pe parcursul anilor alocăți elaborării tezei doctorale reprezintă o perioadă de introspecție și analiză asupra unui subiect, pe cât de important la nivelul sferei domeniului resurselor umane, pe atât de vital oricărei afaceri.

Prezentul demers științific a reprezentat o oportunitate pentru a centraliza informații importante din sfera comunicării organizaționale și a vedea care sunt beneficiile unei astfel de comunicări eficiente, dar și care este impactul, în cazul în care eficiența lasă de dorit.

De asemenea, demersul științific întreprins a reprezentat o veritabilă oportunitate de a evalua și caracteriza impactul asupra resursei umane pe care a avut-o trecerea de la procesul comunicațional clasic, la cea bazată pe era digitală.

Partea aplicativă a tezei doctorale debutează cu capitolul al treilea, în care am realizat o analiză comparativă între modelele de comunicare organizațională prezente în diferite țări din Europa de Vest și România. Prin prezentul capitol a fost posibilă o observare obiectivă asupra bunelor practici ale țărilor din Europa de Vest, practici pe care România le poate implementa cu succes, în cazul în care este dorit acest lucru la nivelul conducerii entităților. De cele mai multe ori, fiind vorba de entități cu capital străin, metodele de bune practici în diferite domenii sunt împrumutate (sau impuse) de către sediul central din țara de proveniență a entității. Astfel, acest prim capitol aplicativ oferă o vizibilitate puternică asupra bunelor practici care ar trebui să existe (în cazul în care nu se întâmplă, deja, acest lucru) și în țara noastră.

Al patrulea capitol al tezei de doctorat este alcătuit din două părți. Prima parte a fost necesară pentru a realiza o caracterizare la nivelul comunicării organizaționale pentru fiecare regiune a României. În acest fel, există un punct de plecare în analiza în profunzime a comunicării la nivelul entităților din diferite părți ale țării permițând, în același timp, o analiză comparativă asupra acesteia, de la o regiune la alta. De asemenea, această analiză permite identificarea unei regiuni în care comunicarea organizațională este cea mai apropiată de un model ideal și, pe baza acesteia, să poată fi propuse modalități de îmbunătățire a comunicării organizaționale și pentru celelalte regiuni, în concordanță cu specificul cultural al fiecăreia.

Cuvinte-cheie: *comunicare organizațională, resursă umană, era digitală, profesionalism, analiză comparativă, specific cultural*