

## CUPRINS

### PREFAȚĂ

#### **CAPITOLUL I INTRODUCERE ÎN STUDIUL COMUNICĂRII** 7

- 1.1. Ce înseamnă a comunica? 8
- 1.2. De ce studiem comunicarea? 14

#### **CAPITOLUL II ANALIZA COMUNICĂRII** 22

- 2.1. Analiza ca bază de studiu 23
- 2.2. Analiza procesului de comunicare 25
- 2.3. Nivele de comunicare 30
- 2.4. Analiza conținutului 38

#### **CAPITOLUL III COMUNICAREA VERBALĂ ȘI NONVERBALĂ** 42

- 3.1. Lumea simbolică/simbolurile 43
- 3.2. Limbaj și comportament 47
- 3.3. Comunicarea nonverbală 50
- 3.4. Comunicarea binară 54

#### **CAPITOLUL IV COMUNICAREA LA LOCUL DE MUNCĂ** 58

- 4.1. Importanța comunicării la locul de muncă 59
- 4.2. Tipuri de comunicare la locul de muncă 63
- 4.3. Procesul de comunicare la locul de muncă 66
  - 4.3.1. Elementele procesului de comunicare la locul de muncă 67
  - 4.3.2. Caracteristicile procesului de comunicare la locul de muncă 70
- 4.4. Recomandări pentru a comunica eficient 72

#### **CAPITOLUL V STRATEGIA DE COMUNICARE** 77

- 5.1. Obiectivele comunicării 78
- 5.2. Bunăvoința - obiectiv universal în comunicarea de afaceri 84
- 5.3. Implicarea receptorului 89
- 5.4. Expedierea mesajului 96

#### **CAPITOLUL VI ORGANIZAREA ȘI COMUNICAREA MESAJULUI** 102

- 6.1. Structurarea mesajului 103
  - 6.1.1. Diferențierea dintre general și specific 104
  - 6.1.2. Determinarea celei mai adecvate abordări 105
  - 6.1.3. Stabilirea celor mai importante aspecte ale mesajului 107
- 6.2. Comunicarea unui mesaj 111
  - 6.2.1. Claritatea 111

6.2.2. Concizia	113
6.2.3. Corectitudinea	115
6.2.4. Coeziunea	116
<b>CAPITOLUL VII NEGOCIEREA</b>	120
7.1. Introducere	121
7.2. Pseudonegociere	123
7.3. Abordări recente	124
7.4. Parametrii negocierii	125
7.5. Negocierea și gestionarea conflictelor	127
7.6. Definiții	132
7.7. Condițiile necesare unei negocieri eficiente	133
7.8. Schimbul - marja de negociere	138
7.9. Procesul	142
7.10. Rezultat/soluție	143
<b>CAPITOLUL VIII STRATEGIA DE NEGOCIERE</b>	147
8.1. Introducere	148
8.2. Definiție	150
8.3. Abordarea bazată pe percepții	151
8.4. Atitudinile	155
8.5. Comportamentul	159
8.6. Modelele strategice aplicabile într-o negociere	161
<b>CAPITOLUL IX TEHNICI DE NEGOCIERE</b>	181
9.1. Introducere	182
9.2. Tehnici de negociere	183
9.2.1. Tehnici principale	184
9.2.1.1. Tehnica "punct cu punct"	184
9.2.1.2. Tehnica ofertă/contraofertă	189
9.2.1.3. Tehnica extinderii	192
9.2.1.4. Tehnica falsului pivot	195
9.2.2. Tehnici secundare	197
9.2.2.1. Tehnica globalizării	197
9.2.2.2. Tehnica bilanțului	198
9.2.2.3. Tehnica celor patru pași	199
9.2.3. Tehnici specifice	200
9.2.3.1. Tehnica pașilor mărunți	201
9.2.3.2. Tehnica încercuirii	201
TEST RECAPITULATIV	208
<b>BIBLIOGRAFIE</b>	231