

CUPRINS

Capitol	Unitatea de învățare	Titlu	Pagina
		INTRODUCERE	5
CI.		INTRODUCERE IN STUDIUL COMUNICĂRII	7
		UI1. DIFICULTĂȚILE UNEI DEFINIȚII	7
		Obiectivele unității de învățare nr. 1	8
		1.1. Trecere în revistă a câtorva poziții teoretice	9
		1.2. Definiții	10
		1.3. Etimologia cuvântului	11
		1.4. Diversitate de opinii și abordări	12
		1.4.1. Diversitate de unghiuri de abordare	13
		1.4.2. Viziunea biologilor	14
		1.4.3. Viziunea informaticienilor, a psihologilor și a sociologilor	14
		1.4.4. Non verbalul	14
		1.4.5. Comunicarea animală.	14
		1.4.6. Comunicarea intrapersonală	14
		1.4.7. Comunicarea umană	15
		1.4.8. Comunicare în sensul cel mai larg posibil.	15
		1.4.9. Comunicare și comunicație	15
		1.4.10. Intenția și influența	16
		1.4.11. Comunicarea în viziunea lui John Fiske	18
		1.5. Încercare de sintetizare a orientărilor	19
		1.6. Definiția comunicării a lui Louis Forsdale	21
		1.7. Teoria comunicării / teorii ale comunicării	22
		Test de autoevaluare 1.1	23
		Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 1	23
		Bibliografie – unitatea de învățare nr. 1	24
		UI2. MODELE ALE PROCESELOR DE COMUNICARE	25
		Obiectivele unității de învățare nr. 2	26
		2.1. Definiția “modelului”	26
		2.2. Modelul în științele comunicării	26
		2.3. Modelele comunicării	27
		2.3.1. Modelul matematic al comunicării al lui Claude Shannon și Warren Weaver	27
		2.3.2. Completarea schemei lui Shannon și Weaver	30
		2.3.3. Modelul lui Harold D. Lasswell	30
		2.3.4. Concluzie parțială asupra acestor două modele	32
		2.4. Concluzie parțială asupra modelelor comunicării	32
		Test de autoevaluare 2.1	33
		Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 2	33
		Bibliografie – unitatea de învățare nr. 2	34
		UI3. FUNCTILE ȘI AXIOMELE COMUNICĂRII	35
		Obiectivele unității de învățare nr. 3	36
		3.1. Taxinomia lui Roman Jakobson	36
		3.2. Alte taxinomii	39
		3.3. Axiomele comunicării	39
		3.3.1. Școala de la Palo Alto	39
		3.3.2. Axiomă – definiție	40

3.3.3. Axioma 1: Comunicarea este inevitabilă sau Non-comunicarea este imposibilă	41
3.3.4. Axioma 2: Comunicarea se desfășoară la două nivele: informațional și relațional, cel de-al doilea oferind indicații de interpretare a conținutului celui dintâi	42
3.3.5. Axioma 3: Comunicarea e un proces continuu, ce nu poate fi tratat în termeni de cauză-efect sau stimul-răspuns	43
3.3.6. Axioma 4: Comunicarea îmbracă fie o formă digitală, fie una analogică	44
3.3.7. Axioma 5: Comunicarea este ireversibilă	45
3.3.8. Axioma 6: Comunicarea presupune raporturi de forță și ea implică tranzacții simetrice sau complementare	46
3.3.9. Axioma 7: Comunicarea presupune procese de ajustare și acomodare	47
Test de autoevaluare 3.1	48
Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 3	48
Bibliografie – unitatea de învățare nr. 3	48
CII. COMUNICAREA VERBALĂ	
UI4. COMUNICAREA VERBALĂ - ELEMENTE DE BAZĂ	49
Obiectivele unității de învățare nr. 4	50
4.1. Tipuri de comunicare orală	51
4.2. Cinci trepte ale comunicării orale	51
4.3. Idiolect, sociolect, dialect	52
4.4. Conceptul de ego-stare	52
4.5. Comportament adecvat în timpul comunicării	53
4.6. Pierderea de informații între Emițător și Receptor: cel puțin 9 posibilități de a nu se înțelege	54
4.7. Nivele de înțelegere în comunicarea orală	54
4.8. Activități interactive și activități non-interactive	55
4.9. Limba	55
4.9.1. Competența cognitivă (capacitatea de a înțelege și de a manipula informația cu scopul de a raționa)	56
4.9.2. Competența strategică (capacitatea de a se înarma cu metode de rezolvare a problemelor proprii limbii)	56
4.9.3. Competența comunicativă	57
4.9.4. Competența lingvistică	57
4.9.5. Competența discursivă	57
4.9.6. Competența funcțională	57
4.9.7. Competența sociolingvistică	57
4.9.8. Competența culturală	57
4.10. Cele 7 funcții ale limbii	58
4.11. Oralitatea	58
4.11.1. Multicanalitatea	59
4.11.2. Genurile oralului	59
4.11.3. Ameliorarea performanțelor de comunicare orală	59
4.11.4. Cine vorbește, ascultă. Cine ascultă, vorbește	59
4.12. Conversația: Reglarea schimbului contractul de comunicare	61
Regulile de interacțiune verbală	
Test de autoevaluare 4.1	67
Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 4	67
Bibliografie – unitatea de învățare nr. 4	68

CIII. COMUNICAREA NONVERBALĂ

UI5. COMUNICAREA NONVERBALĂ – ELEMENTE DE BAZĂ	69
Obiectivele unității de învățare nr. 5	70
5.1. Comunicarea nonverbală	71
5.1.1. Definiție	71
5.1.2. Abordarea interdisciplinară a comunicării nonverbale	71
5.1.3. Comunicare verbală / vs / comunicare nonverbală	73
5.1.4. (Im)portanța comunicării nonverbale	76
5.1.5. Axiomele comunicării nonverbale	77
5.1.6. Structura comunicării non verbale	77
5.1.6.1. Conținutul comunicării nonverbale	79
5.1.6.2. Durata comunicării nonverbale	79
5.1.6.3. Controlul comunicării nonverbale	79
5.1.6.4. Clasificarea semnelor nonverbale	79
5.1.6.5. Funcțiile comunicării nonverbale	80
5.1.6.6. Disfuncțiile comunicării nonverbale	83
5.2. Expresia paralingvistică	83
5.2.1. Definiție	83
5.2.2. Tipuri de elemente paralingvistice	84
5.2.3. Limbajul vocii	85
5.2.3.1. Tonul vocii	85
5.2.3.2. Volumul vocii	86
5.2.3.3. Dicția	86
5.2.3.4. Pauzele	86
5.2.3.5. Tăcerea	87
5.2.4. Ascultarea	87
5.2.5. Melodia vocii	89
5.2.6. Ritmul vorbirii	89
5.2.7. Accentuarea cuvintelor	89
5.2.8. Geamătul și oftatul	89
5.2.9. Tusea	89
Test de autoevaluare 5.1	90
Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 5	90
Bibliografie – unitatea de învățare nr. 5	90
UI6. COMUNICAREA NONVERBALĂ. KINEZICA	91
Obiectivele unității de învățare nr. 6	92
6.1. Definiție	92
6.2. Mimica	93
6.3. Oculezica (contactul vizual)	96
6.4. Surâsul	100
6.5. Râsul	102
6.6. Proxemica sau percepția și utilizarea spațiului	104
6.6.1. Definiție	104
6.6.2. Distanțele sociale	104
6.6.3. Teritoriile	107
6.6.4. Cei trei C în jurul unui birou	108
6.6.5. Organizarea locurilor în jurul unei mese	109
6.7. Gesturi	110
6.7.1. Clasificarea gesturilor	111
6.7.2. Mișcările corpului și aspectul cognitiv al limbajului	114
6.7.3. Semnificația gesturilor	115
6.8. Postura	116
6.8.1. Tipuri de posturi	116
	3

6.8.2. Secvențele posturale	117
6.8.3. Jocul palmelor	118
6.9. Comunicarea cromatică	118
6.10. Haptica sau comunicarea tactilă	121
6.11. Cronemica sau percepția și semnificația timpului	122
6.11.1. Timpul tehnic, timpul formal și timpul informal	123
6.11.2. Timpul măsurat după activități și timpul măsurat după ceas	124
6.11.3. Timpul științific /vs/ timpul social	124
6.11.4. Timpul tehnic	124
Test de autoevaluare 6.1	125
Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 6	125
Bibliografie – unitatea de învățare nr. 6	126
CIV. COMUNICAREA PROFESIONALĂ	
UI7. COMUNICAREA PROFESIONALĂ - ELEMENTE DE BAZĂ	127
Obiectivele unității de învățare nr. 7	128
7.1. Expunerea orală: prezentare sau dezbateri	128
7.1.1. Pregătirea pentru prezentarea orală	128
7.1.2. Principii utile pentru prezentarea orală	129
7.1.3. Memo: pentru a reuși o prezentare orală	133
7.2. Moderarea unei reuniuni	135
7.3. Prezentarea unei expuneri multimedia	138
7.4. Posterul științific	139
Test de autoevaluare 7.1	141
Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 7	141
Bibliografie – unitatea de învățare nr. 7	142
UI8. COMUNICAREA PROFESIONALĂ – PUNCT DE PLECARE SPRE GĂSIREA UNUI LOC DE MUNCĂ	143
Obiectivele unității de învățare nr. 8	144
8.1. Curriculum vitae	144
8.2. Pașaportul lingvistic	148
8.3. Participarea la interviu	150
8.4. Convorbirea telefonică	153
Test de autoevaluare 8.1	154
Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 8	154
Bibliografie – unitatea de învățare nr. 8	154
CV. MANAGEMENT ȘI COMUNICARE	
UI9. MANAGEMENT ȘI COMUNICARE – ELEMENTE DE BAZĂ	155
Obiectivele unității de învățare nr. 9	156
9.1. Comunicarea în procesele manageriale	156
Test de autoevaluare 9.1	163
Test de autoevaluare 9.2	164
9.2. Arta de a asculta - Atuu pentru un manager	164
Test de autoevaluare 9.3	170
9.3. Cultura organizațională	171
9.4. Recrutarea și selectarea personalului	172
Lucrare de verificare – unitatea de învățare nr. 9	176
Bibliografie – unitatea de învățare nr. 9	176