

CUPRINS

PREFAȚĂ	11
----------------------	-----------

Capitolul 1

COMUNICAREA, FORMĂ DE INTERACȚIUNE UMANĂ.....	13
1.1. Comunicarea în timp. Scurt istoric	13
1.2. Cunoașterea interpersonală.....	20
1.3. Stările de spirit	26
1.3.1. Stări de spirit generale	26
1.3.2. Stări de spirit derivate.....	28
1.3.3. Caracterizarea stărilor de spirit derivate.....	30

Capitolul 2

COMUNICAREA ÎN SISTEMUL UNEI ORGANIZAȚII	39
2.1. Imaginea organizației	40
2.1.1. Componentele imaginii	42
2.1.2. Importanța imaginii.....	46
2.1.3. Evaluarea imaginii	47
2.2. Factorii de impact și exigențele comunicării	49
2.3. Universul comunicării organizaționale.....	53
2.4. Procesul de comunicare	63
2.5. Niveluri de comunicare	72

Capitolul 3

COMUNICAREA VERBALĂ ȘI NONVERBALĂ	79
3.1. Comunicarea orală	79
3.1.1. Vorbirea	79
3.1.2. Ascultarea.....	94
3.1.3. Discursul	97
3.2. Comunicarea scrisă.....	106
3.3. Simbolurile utilizate în comunicarea nonverbală.....	113
3.3.1. Stilul de exprimare.....	114
3.3.2. Limbajul trupului.....	122
3.3.3. Accesoriiile	131
3.3.4. Spațiul personal	133
3.3.5. Atingerea	137
3.3.6. Timpul.....	139
3.3.7. Mediul ambiental.....	140

Capitolul 4

CADRUL TEORETIC ȘI EPISTEMOLOGIC AL COMUNICĂRII

ORGANIZAȚIONALE.....	143
4.1. Contextul cercetării comunicării organizaționale	144
4.1.1. Accesul în teren și la surse.....	145
4.1.2. Durata cercetării și „independența poziției” de cercetător.....	146
4.2. Construcția obiectului în cercetarea comunicării organizaționale	149
4.3. Implementarea problematicilor „critice”	152
4.4. Metode și tehnici de cercetare specifice științelor umane și sociale.....	156
4.4.1. Metodele și tehnicile calitative.....	159
4.4.2. Metodele și tehnicile cantitative.....	165

Capitolul 5

MIJLOACELE COMUNICĂRII ORGANIZAȚIONALE171

5.1. Relațiile de presă	171
5.1.1. Triunghiul de aur al relațiilor cu presa.....	171
5.1.2. Tehnici de menținere a relațiilor cu presa	188
5.2. Audiovizualul organizației.....	203
5.2.1. Audiovizualul – vector de comunicare.....	203
5.2.2. Cheile succesului unui film	206

Capitolul 6

COMUNICAREA MANAGERIALĂ, COMPONENTĂ

IMPORTANTĂ A COMUNICĂRII ORGANIZAȚIONALE213

6.1. Importanța comunicării manageriale.....	213
6.2. Programul de comunicare managerială	218
6.3. Calitatea comunicării manageriale.....	221
6.4. Locul comunicării manageriale în sistemul unei organizații.....	223
6.4.1. Configurația fizică și relațională a sistemului de comunicare managerială	223
6.4.2. Rolurile interpretate de manageri în procesul comunicării	228
6.5. Modelul comunicării manageriale	233
6.6. Rețele de comunicare.....	236

Capitolul 7

ORGANIZAREA ȘI MODERAREA REUNIUNILOR243

7.1. Managerul grupului	243
7.1.1. Informația.....	246
7.1.2. Procesul comunicării în grup.....	249

7.2. Factorii defavorizanți ai gândirii creative	257
7.3. Stimularea gândirii creative.....	268
7.3.1. Elementele cheie ale tehnicii brainstorming	268
7.3.2. Succesul reuniunilor de tip brainstorming	270
Capitolul 8	
STRATEGII DE COMUNICARE	283
8.1. Pluralitatea strategiilor de comunicare	283
8.2. Etapele demersului strategic în comunicare	287
8.3. Variabilele strategiei de comunicare	300
8.4. Specificul demersului strategic de comunicare	317
8.4.1. Strategia de comunicare organizațională	317
8.4.2. Strategia de comunicare internă	330
Capitolul 9	
STRATEGII DE COMUNICARE MANAGERIALĂ PENTRU	
GESTIONAREA CONFLICTELOR ȘI NEGOCIERILOR	343
9.1. Delimitări conceptuale. Beneficiile conflictului.....	343
9.2. Sursele conflictelor	345
9.3. Relația dintre comunicare și conflict	351
9.4. Strategii de soluționare a conflictelor	353
9.5. Strategia de negociere managerială	359
9.6. Arta de a negocia proiecte.....	368
Capitolul 10	
COMUNICAREA MANAGERIALĂ INTERCULTURALĂ.....	377
10.1. Sinergia și diversitatea culturală	377
10.2. Abordarea dimensiunilor culturale	383
10.2.1. Abordarea lui Geert Hofstede	383
10.2.2. Abordarea lui Fons Trompenaars	389
10.2.3. Abordarea lui Edward Hall	394
10.3. Comunicatorul intercultural.....	397
BIBLIOGRAFIE	405
RÉSUMÉ	410
TABLE DES MATIÈRES	414
CONTENTS	418