

CUPRINS

PREFAȚĂ.....	9
---------------------	----------

Capitolul 1

COMUNICAREA, FORMĂ DE INTERACȚIUNE UMANĂ.....	11
1.1. Comunicarea în timp. Scurt istoric.....	11
1.2. Cunoașterea interpersonală	17
1.3. Stările de spirit	22
1.3.1. Stări de spirit generale.....	22
1.3.2. Stări de spirit derivate	25
1.3.3. Caracterizarea stărilor de spirit derivate	26

Capitolul 2

COMUNICAREA ÎN SISTEMUL UNEI ORGANIZAȚII	35
2.1. Imaginea organizației	36
2.1.1. Componentele imaginii	38
2.1.2. Importanța imaginii.....	41
2.1.3. Evaluarea imaginii	42
2.2. Factorii de impact și exigențele comunicării	43
2.3. Universul comunicării organizaționale	47
2.4. Procesul de comunicare.....	56
2.5. Niveluri de comunicare	63

Capitolul 3

COMUNICAREA VERBALĂ ȘI NONVERBALĂ	69
3.1. Comunicarea orală	69
3.1.1. Vorbirea	69
3.1.2. Ascultarea.....	82
3.1.3. Discursul	84
3.2. Comunicarea scrisă	92
3.3. Simbolurile utilizate în comunicarea nonverbală.....	99
3.3.1. Stilul de exprimare	99
3.3.2. Limbajul trupului	106
3.3.3. Accesoriiile	115
3.3.4. Spațiul personal.....	117
3.3.5. Atingerea	120
3.3.6. Timpul	123
3.3.7. Mediul ambiental	123

Capitolul 4

CADRUL TEORETIC ȘI EPISTEMOLOGIC AL COMUNICĂRII

ORGANIZAȚIONALE	125
4.1. Contextul cercetării comunicării organizaționale	126
4.1.1. Accesul în teren și la surse	127
4.1.2. Durata cercetării și „independența poziției” de cercetător	128
4.2. Construcția obiectului în cercetarea comunicării organizaționale	130
4.3. Implementarea problematicilor „critice”	133
4.4. Metode și tehnici de cercetare specifice științelor umane și sociale	137
4.4.1. Metode și tehnici calitative	139
4.4.2. Metode și tehnici cantitative	144

Capitolul 5

MIJLOACELE COMUNICĂRII ORGANIZAȚIONALE

5.1. Relațiile de presă	149
5.1.1. Triunghiul de aur al relațiilor cu presa	149
5.1.2. Tehnici de menținere a relațiilor cu presa	164
5.2. Audiovizualul organizației	176
5.2.1. Audiovizualul – vector de comunicare	177
5.2.2. Cheile succesului unui film	180

Capitolul 6

COMUNICAREA MANAGERIALĂ, COMPONENTĂ IMPORTANTĂ

A COMUNICĂRII ORGANIZAȚIONALE	185
6.1. Importanța comunicării manageriale	185
6.2. Programul de comunicare managerială	189
6.3. Calitatea comunicării manageriale	191
6.4. Locul comunicării manageriale în sistemul unei organizații	194
6.4.1. Configurația fizică și relațională a sistemului de comunicare managerială	194
6.4.2. Rolurile interpretate de manageri în procesul comunicării	198
6.5. Modelul comunicării manageriale	203
6.6. Rețele de comunicare	205

Capitolul 7

ORGANIZAREA ȘI MODERAREA REUNIUNILOR.....

7.1. Managerul grupului	211
7.1.1. Informația	213
7.1.2. Procesul comunicării în grup	216
7.2. Factorii defavorizanți ai gândirii creative	223
7.3. Stimularea gândirii creative	232
7.3.1. Elementele cheie ale tehnicii brainstorming	232
7.3.2. Succesul reuniunilor de tip brainstorming	234

Capitolul 8

STRATEGII DE COMUNICARE	245
8.1. Pluralitatea strategiilor de comunicare.....	245
8.2. Etapele demersului strategic în comunicare.....	249
8.3. Variabilele strategiei de comunicare.....	260
8.4. Specificul demersului strategic de comunicare.....	275
8.4.1. Strategia de comunicare organizațională	275
8.4.2. Strategia de comunicare internă.....	286

Capitolul 9

STRATEGII DE COMUNICARE MANAGERIALĂ PENTRU

GESTIONAREA CONFLICTELOR ȘI NEGOCIERILOR.....	297
9.1. Delimitări conceptuale. Beneficiile conflictului	297
9.2. Sursele conflictelor.....	298
9.3. Relația dintre comunicare și conflict.....	303
9.4. Strategii de soluționare a conflictelor	304
9.5. Strategia de negociere managerială.....	310
9.6. Artă de a negocia proiecte.....	318

Capitolul 10

COMUNICAREA MANAGERIALĂ INTERCULTURALĂ.....	325
10.1. Diversitatea și sinergia culturală	325
10.2. Abordarea dimensiunilor culturale.....	330
10.2.1. Abordarea lui Geert Hofstede	330
10.2.2. Abordarea lui Fons Trompenaars.....	335
10.2.3. Abordarea lui Edward Hall	339
10.3. Comunicatorul intercultural	342

BIBLIOGRAFIE.....	347
--------------------------	------------

RÉSUMÉ	353
---------------------	------------

TABLE DES MATIÈRES.....	357
--------------------------------	------------

CONTENTS	361
-----------------------	------------