

CUPRINS

INTRODUCERE	7
CAP. 1. Comunicarea umană: trecut, prezent și viitor	9
1.1. Scurt istoric al comunicării umane.....	9
1.2. Definirea conceptului	13
1.3. Teorii și modele ale comunicării	17
1.4. Axiomele (principiile) comunicării	22
1.5. Nivelurile comunicării umane	24
1.6. Fundamentele procesului comunicării interpersonale	28
1.7. Tendințe și perspective în dezvoltarea comunicării umane	33
CAP. 2. Comunicare și cultură în context organizațional, în economia cunoașterii	35
2.1. Comunicarea organizațională: context și conținut	35
2.2. Perspectiva culturală a comunicării organizaționale	37
2.2.1. Cultura organizațională	37
2.2.2. Relația comunicare - cultură organizațională	50
2.3. Comunicarea – fundamentul existenței și manifestării antreprenoriatului	58
2.3.1. Importanța comunicării în dezvoltarea inteligenței organizaționale	62
2.3.2. Rolul comunicării în dezvoltarea organizațională	73
2.4. Perspectiva sistemică a comunicării – premisă a dezvoltării organizaționale	76
CAP. 3. Tipologia formelor de comunicare. Etica comunicării în afaceri.....	83
3.1. Comunicarea verbală.....	85
3.2. Comunicarea nonverbală.....	98
3.3. Comunicarea scrisă în afaceri	110
3.4. Comunicarea electronică.....	125
3.5. Etica comunicării umane (în afaceri)	138
CAP. 4. Dificultăți și constrângeri în comunicare	145
4.1. Obstacole în gândirea și comunicarea verbală	146
4.2. Percepția mesajelor. Erori de percepție.....	150
4.3. Constrângeri în comunicare	152
4.4. Bariere în comunicarea interculturală	156
CAP. 5. Strategii de comunicare în afaceri	165
5.1. Definirea și importanța strategiei în comunicarea de afaceri	165
5.2. Tipologia strategiilor de comunicare în afaceri.....	170
5.3. Utilizarea modelelor de NLP în elaborarea strategiilor de comunicare în afaceri.....	174
CAP. 6. Negocierea în afaceri: istoric, definire, conținut, structură, funcții	182
6.1. Introducere în arta negocierilor	182
6.2. Definirea noțiunii de negociere	185
6.3. Negocierea – formă principală de comunicare în relațiile interumane (de afaceri).....	188
6.4. Conținutul și clasificarea negocierilor. Funcțiile negocierilor	195

<i>CAP. 7. Abordarea procesuală a negocierii în afaceri, în contextul economiei bazate pe cunoaștere.....</i>	204
7.1. Pregătirea negocierii	205
7.2. Stabilirea pozițiilor în procesul negocierii	216
7.3. Derularea negocierii	218
7.4. Finalizarea negocierii	222
<i>CAP. 8. Tehnici și tactici de comunicare și negociere în afaceri - esența succesului strategic al entităților</i>	233
8.1. Tehnici și tactici de comunicare eficientă	233
8.2. Tehnici și tactici de negociere constructivă	258
<i>CAP. 9. Modalități strategice eficiente de tratare a negocierii</i>	266
9.1. Argumentația și demonstrația	266
9.2. Stilul personal de negociere	272
9.3. Abordarea negocierii bazată pe principii	281
<i>CAP. 10. Strategii de negociere în afaceri, în economia cunoașterii</i>	285
10.1. Alegerea strategiei de negociere	287
10.2. Fundamentarea, elaborarea și operaționalizarea strategiei de negociere.....	289
10.3. Tipuri fundamentale de strategii de negociere	294
<i>BIBLIOGRAFIE</i>	301