



CUPRINS

1.	Procesul de comunicare	5
1.1.	Modelul și componentele procesului de comunicare	5
1.2.	Niveluri și tipuri de comunicare	7
1.3.	Perturbații în comunicare	9
2	Comunicarea interpersonală	11
2.1.	Stiluri de comunicare	12
2.2.	Cele patru tipuri comportamentale	18
2.3.	Comunicarea cu cele patru tipuri	19
3.	Comunicarea verbală. Ascultarea	22
3.1.	Ascultarea activă	22
3.2.	Nivele de ascultare	23
3.3.	Modelul CRCESS	24
3.4.	Atitudinea ascultătorului activ	26
4.	Comunicarea verbală. Artă de a întreba. Urmărirea reacției	27
4.1.	Artă de a întreba	27
4.1.1.	De ce întrebăm?	27
4.1.2.	Principalele tipuri de întrebări	27
4.1.3.	Strategia punerii întrebărilor	29
4.2.	Comunicarea verbală. Urmărirea reacției	31
4.2.1.	Categoriile de feedback	31
4.2.1.1.	Feedback-ul verbal	32
4.2.1.2.	Feedback-ul neverbal	33
4.2.1.3.	Feedback-ul bazat pe fapte	33
4.2.1.4.	Feedback-ul bazat pe sentimente	34
4.2.	Ghid pentru un feedback activ	36
5.	Comunicarea verbală. Rezolvarea conflictelor	37
5.1.	Natura conflictului	37
5.2.	Fazele conflictului	38
5.3.	Strategii pentru gestionarea conflictului	39
5.4.	Continuumul confruntării	40
5.5.	Strategii care trebuie evitate	42
5.6.	Comportamente care facilitează rezolvarea conflictelor	43
6.	Comunicarea nonverbală. Crearea imaginii. Puterea comunicării	44
6.1.	Crearea imaginii	44
6.2.	Puterea comunicării nonverbale	45
6.2.1.	Limbajul gesturilor	46
6.2.2.	Interpretarea limbajului corpului	47
6.2.3.	Utilizarea limbajului corpului	48

7.	Comunicarea nonverbală. Limbajul paraverbal. Limbajul spațiului și lucrurilor. Limbajul timpului	50
7.1.	Limbajul paraverbal	50
7.2.	Limbajul spațiului și lucrurilor	52
7.2.1.	Teritoriul	52
7.2.2.	Mediul	53
7.2.3.	Lucrurile	53
7.2.4.	Utilizarea teritoriului și mediului pentru a facilita comunicarea	54
7.2.5.	Spațiul personal	54
7.2.6.	Strategii privind spațiul interpersonal	55
7.2.7.	Factorii care influențează aranjamentele	55
7.3.	Limbajul timpului	56
8.	Comunicarea în grup. Puterea prezentării în grup	57
8.1.	Importanța comunicării în grup	57
8.2.	Puterea prezentării în grup	59
8.3.	Mijloace vizuale utilizate	60
8.4.	Ghidul comunicării în grup sau cum se fac prezentări eficiente	61
9.	Comunicarea în grup. Conducerea întâlnirilor	63
9.1.	Funcțiile întâlnirilor	63
9.2.	Ghid pentru întâlniri eficiente	63
9.3.	Pregătirea pentru întâlnire	63
9.4.	Planificarea întâlnirii	64
9.5.	Conducerea întâlnirilor	66
10.	Comunicarea în scris. Modalități de comunicare în scris	67
10.1.	Hărți mentale	67
10.2.	Redactarea mesajelor scrise	68
10.3.	Formatul mesajelor scrise	69
10.4.	Memorandele (memo-urile)	70
10.5.	Rapoartele	71
10.6.	Scrisorile de afaceri	72
11.	Comunicarea în scris. Stilul în comunicare	74
11.1.	Semnificația stilului	74
11.1.1.	Claritatea scrisului	74
11.1.2.	Conciziunea	76
11.1.3.	Lizibilitatea	76
11.1.4.	Alte trucuri privind stilul	77
11.2.	Strategii privind stilul	78
B	BIBLIOGRAFIE	80