

CUPRINS

NOTĂ INTRODUCTIVĂ 9

Tema 1. INIŢIERE ÎN STUDIUL COMUNICĂRII 11

Obiective 12

Noţiuni-cheie 13

1. Obiectul şi conceptul de comunicare 14
2. Definirea conceptelor: comunicare, limbă, limbaj, vorbire 14
3. Din istoria comunicării 22
4. Nivelurile comunicării umane 26
5. Tipuri de comunicare 28
6. Genurile şi speciile comunicării 37
7. Structura procesului de comunicare 39
8. Bariere ale comunicării (interpersonale şi de grup) 42

Concluzii 45

Bibliografie 47

Tema a Il-a. CULTURA COMUNICĂRII - CONDIŢIE INDISPENSABILĂ DE INTEGRARE

ÎN MEDIUL SOCIAL 49

Obiective r 50

Noţiuni-cheie 51

1. Noţiuni generale de cultură şi cultură a comunicării 52
2. Norme de limbă în comunicarea verbală 56
3. Limbaje ale comunicării verbale 56
4. Norme şi erori de ordin ortoepic (accen tul şi dicţia) 69
5. Norme şi erori de ordin lexical 68
6. Norme şi inadvertenţe de ordin morfologic 70
7. Norme şi greşeli de ordin sintactic şi stilistic 71
8. Greşeli de ordin sintactic 71
9. Greşeli de ordin stilistic 73
   1. Rolul şi importanţa terminologiei în constituirea şi statornicirea limbajelor

de specialitate 86

* + 1. Modalităţi deformare a termenilor 86
    2. Mecanismul de definire a termenilor 88
    3. Utilizarea adecvată a termenilor economici 91

Concluzii 96

Bibliografie 98

Tema a IlI-a. LIMBAJUL NONVERBAL - ARTĂ SUBTILĂ A COMUNICĂRII ŞI A SUCCESULUI

PERSONAL 99

Obiective 100

Noţiuni-cheie 101

1. Forţa comunicării nonverbale în relaţiile umane 102
2. Definirea şi rolul limbajului nonverbal 102
3. Tipologia generală şi cea specifică a semnelor limbajului corporal 103
4. Factorii de influenţă asupra limbajului corpului 104
   1. Limbajul corporal 107
      1. Diversitatea interpretărilor posibile ale semnelor limbajului corporal 107
      2. Regulile interpretării limbajului corporal 108
      3. Interpretarea limbajului corpului 110

3.2.3.1. Tipuri de mişcări ale corpului 110

3.23.2. Expresii faciale 111

* 1. ipostaze ale comunicării nonverbale în relaţii oficiale 134
     1. Limbajul corpului in discuţii şi negocieri 134
     2. Limbajul corpului la discursuri şi prelegeri 136
     3. Limbajul corpului la interviuri de angajare 137
  2. Proxemica în comunicare 137
     1. Zone interpersonale: zona intimă, zona personală, zona socială, zona publică 137
     2. Plasamentul la masă în timpul discuţiilor şi al polemicii 141
        1. Plasamente cu doi interlocutori la masă 141
        2. Plasamente cu trei interlocutori la masă 146
  3. Limbajul vestimentar: între bunul gust şi veleitate 150

Concluzii 154

Bibliografie 156

Tema a IV-a. ELEMENTE PSIHOLOGICE ALE COMUNICĂRII I57

Obiective 158

Noţiuni-cheie 159

1. Elemente de analiză tranzacţională 160
2. Noţiunea de analiză tranzacţională 160
3. Analiza structurală a stărilor de spirit (a personalităţii) 161
4. Analiza funcţională a stărilor de spirit 163
5. Aplicabilitatea tranzacţiilor comunicative în soluţionarea problemelor

de comunicare 175

* 1. Rolul individului în relaţiile cu mediul social 180
  2. Practica analizei tranzacţionale în procesul de ascultare 188
     1. Ascultarea - noţiuni generale 188
     2. Tipurile de ascultare, cauzele şi finalităţile ascultării. 190
     3. Reguli simple de realizare a ascultării eficiente 193
  3. Practica analizei tranzacţionale în procesul de punere a întrebărilor şi de formulare

a răspunsurilor corecte în comunicarea orală 195

* + 1. Tipurile de întrebări şi contextul utilizării lor 195
    2. Formularea răspunsurilor la întrebări 202
  1. Elemente de programare neuro-lingvistică 205
     1. Definirea conceptului de programare neuro-lingvistică 205
     2. Aplicabilitatea NLP în comunicare 208

Concluzii 214

Bibliografie 216

Tema a V-a. NORME DE LOGICĂ ÎN COMUNICARE 217

Obiective 218

Noţiuni-cheie 219

1. Norme de logică în comunicarea orală (noţiuni generale] 220
2. Respectarea legii identităţii - condiţie indispensabilă a comunicării 221
3. Argumentarea şi demonstrarea tezelor 223
4. Argumentarea -formă de fundamentare a unei teze 223
5. Definirea şi scopul argumentării 223
6. Structura argumentării 225
7. Calităţile argumentului 225
8. Argumentarea obiectivă şi subiectivă 226
9. Sistemul de argumentare 229
   1. **Regulile argumentării 229**
   2. **Contraargunientul 231**
   3. **Tragerea concluziilor 233**
      1. Noţiuni de premisă şi concluzie 233
      2. Greşeli comise la tragerea concluziilor: premise şl concluzii greşite 233
      3. Concluzii pripite 234

**Concluzii 235**

**Bibliografie 236**

**Tema a Vl-a. CONFLICTE DE COMUNICARE 237**

**Obiective 238**

**Noţiuni-cheie 239**

1. **Conflictul - dimensiune esenţială a comunicării 240**
2. Conflictul - caracterizare generală 240
3. Semnele şi cauzele apariţiei conflictelor. 243
4. Clasificarea conflictelor 245
5. **Metode de prevenire şi rezolvare a conflictelor de comunicare 248**
6. Metode de prevenire a conflictelor 249
7. Metode de rezolvare a conflictelor 251
8. Tehnici de apărare în raport cu manifestările unor persoane 254
9. Contracararea manifestărilor dificile ale indivizilor în viaţa cotidiană 254
10. Contracararea manifestărilor dificile ale indivizilor în diferite situaţii

de comunicare 258

**Concluzii 264**

**Bibliografie 266**

**Tema a Vll-a. DISCUŢIA ŞI POLEMICA 267**

**Obiective 268**

**Noţiuni-cheie 269**

1. **Discuţia - esenţa adevărului 270**
2. Definirea discuţiei. Scopul discuţiilor 270
3. Principii de realizare a discuţiei 270
4. **Genurile discuţiilor 272**
5. **Modalităţi de realizare a discuţiilor constructive 275**
6. Fazele de realizare a discuţiei constructive 275
7. Compoziţia discuţiei organizate 275
8. Recomandări de purtare a discuţiilor în funcţie de constituţia psihologică

a participanţilor la discuţii 276

1. Aptitudini importante pentru discuţie 278
2. Subiecte ce trebuie evitate într-o discuţie 278
3. **Polemica şi valoarea ei ca factor social 279**
4. Definirea şi caracteristica polemicii 279
5. Reguli generale de întreţinere a polemicii 281
6. Cerinţe de ordin psihologic în realizarea polemicii 282
7. Recomandaţii de conduită în cadrul polemicii constructive 283
8. Recomandaţii de conduită în cadrul polemicii cu tentă distructivă 283
9. Particularităţile întrebărilor, replicilor, remarcelor în cadrul polemicii. 285
10. Modalităţi de întreţinere a polemicii 287
11. Procesul de neutralizare a oponentului şi de apărare în polemică 287

Concluzii 291

Bibliografie 292

Tema a VllI-a. DISCURSUL 293

Obiective 294

Noţiuni-cheie 295

1. Discursul: definiţie, istorie şi tipuri 296
2. Pregătirea discursului 298
3. Factorii ce determină compoziţia discursului 298
4. Structura discursului 308
5. Exersarea efectivă a discursului 310
6. Prezentarea discursului 315

Concluzii 322

Bibliografie 324

Tema a IX-a. INTERVIUL 325

Obiective 326

Noţiuni-cheie 327

1. Interviul - particularităţi generale 328
2. Definirea interviului. Subiectul interviului. Intervievatul şi intemevatorul 328
3. Tipuri de interviuri 329
4. Interviul pentru angajare 332
5. Definirea interviului pentru angajare 332
6. Pregătirea pentru interviul de angajare 335
7. Organizarea candidatului pentru interviu 335
8. Obpnerea informaţiilor de bază cu referire la obiectul de activitate al firmei 336
9. Autopregătirea pentru interviu 337
10. Construirea imaginii de sine .' 338
11. Obiectul/ obiectivele interviului 339
12. Realizarea interviului 339
13. începutul şi sfârşitul interviului 339
14. Prima şi ultima impresie 340
15. Sosirea la interviu 341
16. Comportamentul intervievatului în timpul interviului 343
17. Comportamentul intervievatului după interviu 352
18. Tipurile de intervievatori 353
19. Intervievatorul amiabil 354
20. Intervievatorul agresiv 354
21. Intervievatorul indiferent 355
22. Modele de planificare/structurare a interviului 356

Concluzii 358

Bibliografie 360

**Tema а X-a. BUNELE MANIERE ÎN COMUNICARE ŞI INTEGRITATE MORALĂ**

**Obiective 362**

**Noţiuni-cheie 363**

1. **Noţiuni generale de** etică **şi** integritate **în comunicare 364**
2. **Bunele maniere în societate 369**
3. Formule de prezentare (prezentarea personală, prezentarea unei

persoane altei persoane sau unui grup de persoane) 369

1. Formule de adresare 372
2. Utilizarea corectă a formulelor de salut 376
3. Formule de rămas bun 379
4. Formule de politeţe prin care ne cerem scuze 380
5. Lansarea complimentelor 382
6. **Norme de conduită în diverse contexte sociale 384**
7. Comportamentul în mediul universitar .sau la locul de muncă 385
8. Comportamentul în lift 388
9. Scările rulante 390
10. Cum se deschid uşile 390
11. în stradă şi în transportul public 390
12. La restaurant 391
13. **Bunele maniere la masă 393**
14. Aranjarea tacâmurilor la masă 394
15. Serviciul de pahare şi cupele de cristal 396
16. Ordinea de servire la masă 397
17. Modul de servire a vinurilor 397
18. Reguli privind consumul produselor alimentare 398
19. **Detalii privind comportamentul la masă 399**
20. Reguli de conduită în postură de gazdă 402
21. Reguli de conduită în postură de musafir 405
22. **Toastarea - între profesionalism şi cotidian 407**
23. **Vestimentaţia la cină 408**
24. **Arta de a oferi şi a primi cadouri 409**
25. Momentul potrivit şi motivul justificat pentru oferirea cadourilor 409
26. Oferirea florilor 412
27. **Bunele maniere la telefon 413**
28. Probleme tipice şi reguli generale în comunicarea telefonică 418
29. Reguli generale de comunicare telefonică în situaţii de serviciu 421
30. Situaţii speciale în care telefonul nu este recomandat a fi folosit 422

**Concluzii 423**

**Bibliografie 424**

**Tema a Xl-a. COMUNICAREA INTERCULTURALĂ Şl INTERNAŢIONALĂ 425**

**Obiective 426**

**Noţiuni-cheie 427**

**11.1. Caracteristici generale ale comunicării interculturale şi internaţionale 428**

1. Evoluţia culturală 428
2. Limba - un atu în sistemul de valori 432
3. Percepţia religiei 434
4. Percepţia spaţiului şi timpului 435
5. Comportamentul uman 437
6. Procesul comunicării internaţionale 438
7. Motivaţia comunicării 438
8. Modalităţile de comunicare sau tipul mesajului 439
9. Stilul de comunicare 440
10. Receptorul - principiu călăuzitorul comunicării interculturale 441
11. Bariere în comunicarea interculturală şi internaţională 441
12. Diferenţe culturale: comportament internaţional 451
13. Adresarea şi prezentările 451
14. Normele de conduită în public 456
15. Reguli de conduită internaţională la masă 460
16. Toastul - obiceiuri internaţionale 472
17. Cadourile în mediul internaţional 473
18. Vestimentaţia în mediul internaţional 480

Concluzii 485

Bibliografie 487

ANEXE 489

Anexa 1 489

Anexa 2 490

Anexa 3 493

Anexa 4 494

Anexa 5 496

|  |
| --- |
| **Titlu:** Tratat de comunicare și etică profesională: Manual |
| **Autor:** BORCOMAN, Raisa |
| **Locul, editura, anul ediţiei:** Chișinău: ASEM, 2021 |
| **Cota:** 316, B 68 |
| **Localizare:** Sala de lectura N 1 |