



Introducere	7
Partea I	
Comunicarea – dimensiuni și delimitări teoretice actuale	9
1 Comportamentul uman ca variabilă organizațională.....	11
2 Definirea comunicării	15
2.1 Comunicarea interumană	16
2.2 Comunicarea organizațională	17
2.3 Comunicarea internă.....	19
3 Niveluri ale comunicării	22
4 Procesul de comunicare și componentele sale	26
4.1 Un model al procesului de comunicare.....	26
4.2 Conștientizarea și reducerea perturbațiilor în comunicare.....	30
5 Tipologii ale comunicării.....	33
5.1 Comunicarea formală și informală.....	33
5.1.1 Comunicarea formală.....	33
5.1.2 Comunicarea informală.....	36
5.2 Comunicarea cu și fără cuvinte.....	38
5.2.1 Comunicarea scrisă	38
5.2.2 Comunicarea orală	40
5.2.3 Comunicarea nonverbală.....	42
5.2.4 Ascultarea eficientă și eficientă.....	44
5.2.5 O nouă formă de comunicare – socializarea online	46

Partea a II-a**Managementul organizației și interferențele acestuia cu comunicarea 57****6 Succintă descriere a conceptului de management al organizației..... 59**

6.1 Definiție și alte fundamente teoretice 59

6.2 Management și leadership 67

7 Importanța comunicării în organizație și relația cu managementul 76**8 Managerul și comunicarea în contextul actual..... 83****9 Relația comunicare – performanță și alte aspecte organizaționale 88****Partea a III-a****Relațiile de grup și comunicarea..... 97****10 Grupurile, managementul și comunicarea 99**

10.1 Aprecieri teoretice privind grupurile de muncă 99

10.1.1 Definiția și tipologia grupurilor..... 99

10.1.2 Caracteristici comportamentale ale grupurilor 103

10.2 Comunicarea la nivelul grupurilor de muncă..... 108

10.2.1 Delimitări generale cu privire la comunicarea în grupuri 108

10.2.2 Rețele de comunicare 111

11 Managementul situațiilor conflictuale 117

11.1 Dinamica procesului conflictual 117

11.1.1 Definiția conflictului 117

11.1.2 Etapele și cauzele procesului conflictual 118

11.1.3 Principalele tipuri de conflicte 122

11.1.4 Relația comunicare – conflict..... 123

11.2 Abordarea conflictelor la nivel organizațional 124

11.2.1 Strategii de confruntare și rezolvare a conflictelor 124

11.2.2 Tehnici de abordare a conflictelor..... 129

11.2.3 Abordarea creativă a conflictelor 133

Partea a IV-a**Concluzii și propuneri privind comunicarea în organizație 141****12 Concluzii bazate pe cercetarea documentară 143****13 Măsuri de creștere a impactului pozitiv al comunicării
asupra performanței managementului și organizației 150****Aprecieri finale..... 159****Lista figurilor 161****Bibliografie 163****Abstract..... 173****Table of contents 177**