



ACADEMIA DE STUDII ECONOMICE BUCUREȘTI
FACULTATEA ECONOMIE GENERALĂ
CATEDRA COMUNICARE ȘI DOCTRINE ECONOMICE

Asist. univ. drd. Silviu Bălănică

COMUNICARE ÎN AFACERI

Editura ASE
București
2003

Copyright © 2003, Editura ASE

Toate drepturile asupra acestei ediții sunt rezervate editurii.

Adresă: **Editura ASE**

Piața Romană nr. 6, sector 1, București, România

cod 70167

www.ase.ro

editura@net.ase.ro

Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României
BĂLĂNICĂ, SILVIU

Comunicare în afaceri / Bălănică Silviu. -

București : Editura ASE, 2003.

Bibliogr.

ISBN 973-594-282-8

316.77:336(075.8)

ISBN 973-594-282-8

Editura ASE

Tehnoredactare computerizată: Daniela Panait

CUPRINS

CAPITOLUL 1	<i>Introducere în comunicare</i>	7
1.1	Fundamente ale procesului comunicațional	7
1.2	Transmedii de comunicare	13
1.2.1	<i>Concepte de bază</i>	16
1.2.2	<i>Transmediile</i>	19
1.3	Tipuri de comunicare	24
1.4	Comunicare în afaceri	31
	Referințe bibliografice	38
CAPITOLUL 2	<i>Comunicare strategică</i>	39
2.1	Comunicarea strategică	39
2.2	Managementul comunicării	55
2.2.1	<i>Grupuri și intermediari</i>	58
2.2.2	<i>Organizarea</i>	61
2.2.3	<i>Modelul comunicării strategice</i>	66
2.3	Strategii comunicaționale	69
	Referințe bibliografice	73
CAPITOLUL 3	<i>Comunicarea în managementul situațiilor conflictuale și de criză</i>	75
3.1	Conflictele - privire de ansamblu	76
3.1.1	<i>Definirea conceptului</i>	76
3.1.2	<i>Tipuri de conflicte</i>	77
3.1.3	<i>Procesul conflictual. Surse de conflict</i>	83
3.1.4	<i>Rezolvarea conflictelor</i>	97
3.1.4.1	<i>Strategii organizaționale pentru managementul conflictelor</i>	99
3.1.4.2	<i>Tactici comunicaționale pentru managementul conflictelor</i>	101
3.2	Comunicarea în situații de schimbare și incertitudine	105
3.2.1	<i>Schimbarea</i>	105
3.2.2	<i>Incertitudinea</i>	117
	Referințe bibliografice	129

CAPITOLUL 4 <i>Negocierea</i>	131
4.1 Negocierea - Definiere, caracteristici, etape	132
4.2 Profilul negociatorului	145
4.3 Strategii și tehnici de negociere	149
Referințe bibliografice	162
CAPITOLUL 5 <i>Comunicarea interculturală</i>	163
5.1 Caracteristici culturale. Comunicarea internațională	164
5.2 Obiceiuri și comportamente internaționale relevante	
pentru comunicarea în afaceri	173
5.2.1 <i>Marea Britanie</i>	175
5.2.2 <i>China</i>	181
5.2.3 <i>Japonia</i>	189
5.2.4 <i>Rusia</i>	200
5.2.5 <i>SUA</i>	210
5.2.6 <i>Arabia Saudită</i>	216
5.2.7 <i>India</i>	224
5.2.8 <i>Egipt</i>	235
5.2.9 <i>Argentina</i>	239
5.2.10 <i>Israel</i>	246
Referințe bibliografice	252