

COMUNICAREA ORALĂ

1. DEFINIȚIE, FORME
2. ELEMENTE COMPONENTE
3. FORMELE COMUNICĂRII ORALE
4. REGULI DE COMUNICARE
5. STILURI DE COMUNICARE ORALĂ




1. DEFINIȚIE, FORME

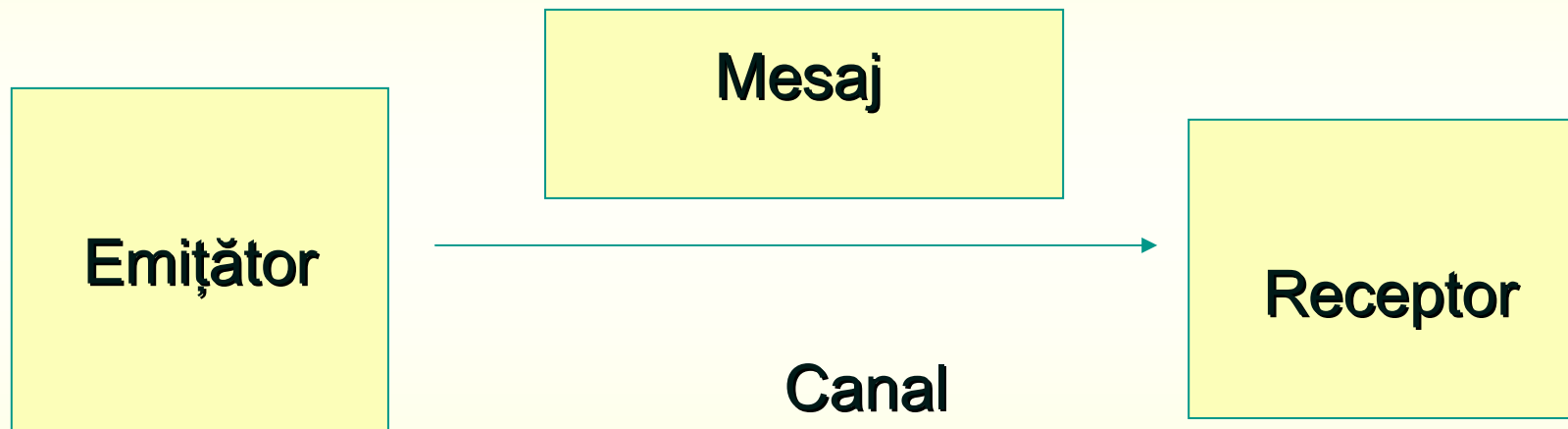
Comunicarea orală se realizează prin mijloace variate de exprimare a informațiilor, oferind posibilitatea de a corecta cele exprimate atunci când partenerii de negociere nu au înțeles mesajul.



FORME:


- Formală – se bazează pe respectarea structurii ierarhice a organizației
 - Informală – se constituie din idei, opinii, zvonuri.
- 

2. ELEMENTE COMPONENTE






3. FORMELE COMUNICĂRII ORALE

- a. Schimbul de opinii – probleme de ordin social și de interes public curent sau probleme profesionale de interes comun.
 - b. Discuții profesionale – planuri, aranjamente operaționale, relații cu clienții și partenerii, negocieri, contractări
 - c. Prezentări scurte – relatări ale unor evenimente și conversații, raportare, prezentări de produse sau tehnologii.
- 




4. REGULI DE COMUNICARE



Scopul comunicării:

- Să atenționăm pe alții
 - Să informăm
 - Să explicăm
 - Să convingem
 - Să descriem
- 



Reguli:

- Pregătirea și structurarea materialelor temei
 - Exprimarea clară și fluentă a opiniilor
 - Selectarea modului de abordare a temei
 - Abordarea unui limbaj și a unui stil adecvat interlocutorului
 - Adoptarea unui stil de comunicare clar, credibil, eficient
- 

- 
- 
- Oferirea de opinii proprii și argumentarea lor
 - Verificarea înțelegerii, oferirea de clarificări
 - Activizarea cititorului
 - Aplicarea tehnicii întrebărilor, a argumentării
 - Ascultarea interlocutorului cu multă atenție
 - Realizarea unui contact bun, direct cu interlocutorii
 - Disponibilitatea de a-i lăuda pe interlocutori



5. STILURI DE COMUNICARE ORALĂ

Stilul trebuie să fie adecvat:

- Scopului și obiectivelor
- Receptorului


Stilul de comunicare se alege în funcție de:

- Scopul comunicării
- Comportament
- Atitudine
- Sentimente
- Motivație
- Rezultate așteptate

- 
- 
1. Stilul informare – dirijare
 2. Stilul tip convingere
 3. Stilul tip rezolvare de probleme
 4. Stilul tip blamare
 - a. Stilul războinic
 - b. Stilul cooperant




1. Stilul informare - dirijare

- Folosit atunci când se iau decizii comune
 - Constă în acceptarea informațiilor
 - Limbaj clar, precis, orientat în direcția obiectivelor
- 




2. Stilul tip convingere:

- Adoptat când alte încercări au eșuat
 - Scopul este acceptarea planului de către partener
 - Motivarea este obținută atunci când interlocutorul este convins că ceea ce face este în folosul propriei companii
 - Rezultatul va fi cel dorit de negociator
- 




3. Stilul rezolvare de probleme:

- Negociatorul dorește obținerea de informații de la partener, în scopul rezolvării problemei
 - Scopul constă în stabilirea intereselor comune și desfășurarea de acțiuni în comun
 - Negociatorul utilizează întrebări de exploatare, de descoperire a punctelor de vedere
 - Comunicare interactivă
- 




4. Stilul blamare:

- Este utilizat atunci când negocierea se află într-un moment critic
 - Negociatorul utilizează cuvinte încărcate emoțional
 - Negociatorul nu lasă partenerului posibilitatea de a replica
- 




A. Stilul războinic:

- Interesul negociatorului de a face față obiectului tranzacției
 - Manifestarea unei atitudini rigide în comunicare
 - Utilizarea conștientă a unor tactici agresive cu scopul obținerii unor beneficii maxime
- 





B. Stilul cooperant:

- Interesul negociatorului față de starea de confort a partenerului,
 - Prezumția ca rezolvarea conflictelor va conduce la soluționarea problemelor ambelor părți.
- 



Reguli în negociere:

- Rezervă de timp pentru dialog
 - Climat favorabil comunicării
 - Evitarea contradicției directe
 - Oferirea de răspunsuri clare și la obiect
 - Evitarea monopolizării discuției
 - Folosirea informațiilor corecte
 - Informarea angajaților asupra schimbărilor ce i-ar putea afecta.
- 

- 
- Protejarea angajaților de zvonuri și informații nefondate
 - Evitarea stărilor conflictuale
 - Oferirea de argumente raționale
- 