316
B-18

2025

BALAN Aurelia CERNEAVSCHI Viorica SANDULEAC Lidia

STRATEGII DE COMUMNICARE ȘI NEGOCIERE

Suport de curs

Chișinău 2025

316
B 18

BALAN Aurelia **CERNEAVSCHI Viorica** **SANDULEAC Lidia**

STRATEGII DE COMUMNICARE ŞI NEGOCIERE

Suport de curs

Chişinău 2025

BŞ UPS «I.CREANGĂ»
Nr. de inv. 595031

DL

Aprobat de Senatul **Universității de Studii Europene din Moldova** din 30.01.2025
Proces - verbal nr. 6

Recenzenți:

Sanduleac Sergiu, doctor în psihologie, conf. universitar,, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă", Chișinău, Facultatea Psihologie și Psihopedagogie Specială

Glavan Aurelia, dr.hab., prof.univ, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă", Chișinău, medic neurolog, Departamentul Neurologie IMSP Institutul de Medicină Urgentă, Chișinău,Republica Moldova

Patraşcu Dumitru, dr.hab., prof.univ, Facultatea Psihologie şi Asistenţă Socială ,Universitatea de Studii Europene din Moldova

DESCRIEREA CIP A CAMEREI NAŢIONALE A CĂRŢII DIN REPUBLICA MOLDOVA

Balan, Aurelia.

Strategii de comunicare şi negociere : Suport de curs / Balan Aurelia, Cerneavschi Viorica, Sanduleac Lidia. – Chişinău : USEM, 2025 (Pulsul Pieţei). – 162 p.

Bibliogr.: p. 159-161 (50 tit.). – 100 ex.

ISBN 978-9975-3685-5-1.

316.77:005.57(075.8)

B 19

© Balan A., Cerneavschi V., Sanduleac L.

Cuprins

Recenzenți: 3
Prefață 6
Introducere 7

Modulul I: Fundamentele comunicării (8 prelegeri)

Prelegerea 1: Introducere în comunicare 9
Prelegerea 2: Comunicarea interpersonală 18
Prelegerea 3: Comunicarea verbală 21
Prelegerea 4: Comunicarea nonverbală 25
Prelegerea 5: Bariere în comunicare 29
Prelegerea 6: Ascultarea activă 34
Prelegerea 7: Comunicarea intrapersonală 37
Prelegerea 8: Comunicarea interculturală 40

Modulul II: Fundamentele negocierii (8 prelegeri)

Prelegerea 9: Introducere în negociere 45
Prelegerea 10: Etapele procesului de negociere 49
Prelegerea 11: Stiluri de negociere 53
Prelegerea 12: Strategii de negociere 57
Prelegerea 13: Tactici de negociere 61
Prelegerea 14: Etica în negociere 65
Prelegerea 15: Negocierea în situații conflictuale 68
Prelegerea 16: Negocierea în contexte multiculturale 73

Modulul III: Comunicare persuasivă și negociere avansată (8 prelegeri)

Prelegerea 17: Negocierea în afaceri 77
Prelegerea 18: Negocierea în vânzări 80
Prelegerea 19: Negocierea în Resurse Umane 84
Prelegerea 20: Comunicare și negociere în relații publice 88
Prelegerea 21: Comunicare și negociere în mediul online 92
Prelegerea 22: Comunicare politică și negociere 95

Prelegerea 23: Dezinformarea și manipularea în comunicarea online 99
Prelegerea 24: Marketing digital și negociere 102

Modulul IV: Comunicare și negociere în mediul digital (8 prelegeri)

Prelegerea 25: E-commerce și negociere 105
Prelegerea 26: Comunicare politică online 108
Prelegerea 27: Comunicare asertivă 111
Prelegerea 28: Inteligența emoțională în comunicare și negociere 115
Prelegerea 29: Gestionarea conflictelor 118
Prelegerea 30: Creativitate în comunicare și negociere 122
Prelegerea 31: Leadership și comunicare 126
Prelegerea 32: Public Speaking - Arta discursului public 130

Modulul V: Dezvoltarea abilităților de comunicare și negociere (8 prelegeri)

Prelegerea 33: Simulare de negociere (I) - Aplicații practice 134
Prelegerea 34: Simulare de negociere (II) - Analiză, feedback și îmbunătățire 138
Prelegerea 35: Negocierea și etica: Dileme și responsabilități 141
Prelegerea 36: Negocierea și puterea: Dinamici și strategii 144
Prelegerea 37: Negocierea și genul: Perspective și provocări 147
Prelegerea 38: Negocierea în era digitală: provocări și oportunități 150
Prelegerea 39: Rezolvarea conflictelor în negociere 153
Prelegerea 40: Negocierea în situații de criză 156

Prefață

Trăim într-o lume interconectată, într-o eră a informației și a comunicării permanente, unde abilitatea de a interacționa eficient cu ceilalți și de a negocia soluții reciproc avantajoase este esențială pentru succesul personal și profesional. Acest manual, dedicat cursului de Master "Strategii de comunicare și negociere", își propune să ofere studenților un cadru conceptual solid și instrumente practice pentru a-și dezvolta competențele în aceste domenii cheie.

Lucrarea de față abordează o gamă largă de subiecte, de la fundamentele comunicării interpersonale la strategii avansate de negociere în contexte diverse, inclusiv în mediul online. Am structurat conținutul în cinci module, fiecare explorând aspecte specifice ale comunicării și negocierii, cu accent pe aplicabilitatea practică a conceptelor și teoriilor prezentate.

Manualul se adresează în primul rând studenților de la programele de masterat în psihologie, științe ale comunicării, relații publice, administrarea afacerilor, științe politice, dar și tuturor celor interesați de dezvoltarea abilităților de comunicare și negociere.

Am acordat o atenție deosebită clarității și conciziei în expunerea informațiilor, utilizând un limbaj accesibil și numeroase exemple concrete. Fiecare capitol include studii de caz, exerciții practice și întrebări de reflecție menite să faciliteze înțelegerea și asimilarea cunoștințelor.

Sperăm că acest manual va fi un instrument util în procesul de învățare și că va contribui la formarea unor profesioniști competenți în domeniul comunicării și negocierii.