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.

1. ELEMENTE COMPONENTE

|  |
| --- |
| Mesaj |

|  |
| --- |
| Emiţător |

|  |
| --- |
| Receptor |

Canal

1. FORMELE COMUNICĂRII ORALE
2. Schimbul de opinii – probleme de ordin social şi de interes public curent sau probleme profesionale de interes comun.
3. Discuții profesionale – planuri, aranjamente operaționale, relații cu clienții şi partenerii, negocieri, contractări
4. Prezentări scurte – relatări ale unor evenimente şi 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 şi structurarea materialelor temei
* Exprimarea clară şi fluentă a opiniilor
* Selectarea modului de abordare a temei
* Abordarea unui limbaj şi a unui stil adecvat interlocutorului
* Adoptarea unui stil de comunicare clar, credibil, eficient
* Oferirea de opinii proprii şi 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 şi obiectivelor
* Receptorului

Stilul de comunicare se alege în funcție de:

* Scopul comunicării
* Comportament
* Atitudine
* Sentimente
* Motivație
* Rezultate aşteptate

1. Stilul informare – dirijare
2. Stilul tip convingere
3. Stilul tip rezolvare de probleme 4. Stilul tip blamare
4. Stilul războinic
5. 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 eşuat
* 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 doreşte obținerea de informații de la partener, în scopul rezolvării problemei
* Scopul constă în stabilirea intereselor comune şi desfăşurarea 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 conştientă 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 contrazicerii directe
* Oferirea de răspunsuri clare şi la obiect
* Evitarea monopolizării discuției
* Folosirea informațiilor corecte
* Informarea angajaților asupra schimbărilor ce i-ar putea afecta.
* Protejarea angajaților de zvonuri şi informații nefondate
* Evitarea stărilor conflictuale
* Oferirea de argumente raționale