

SPIS TREŚCI

Wstęp

1. Czynniki konstytuujące komunikowanie społeczne (Izabela Wiciak)

Rys historyczny
Co to jest komunikacja społeczna?
Rodzaje komunikacji społecznej
Systemy komunikowania społecznego
Model procesu komunikacji
Poziomy komunikacji interpersonalnej
Komunikacja jednokierunkowa i dwukierunkowa
Literatura

2. Skuteczna komunikacja interpersonalna (Izabela Wiciak)

Kompetencja komunikacyjna
Komunikacja werbalna i niewerbalna
Słowne i pozasłowne symptomy kłamstwa
Bariery komunikacyjne
Aktywne słuchanie
Warunki skutecznej komunikacji interpersonalnej
Komunikacja perswazyjna a manipulacja
Manipulacja i makiawelizm
Ingracjacja jako psychomanipulacja
Sposoby wywierania wpływu
Zwiększanie skuteczności perswazyjnej
Literatura

3. Skuteczna komunikacja w organizacji formalnej (Walentyna Trzcińska)

Komunikacja wewnętrzna w organizacji
O komunikacji formalnej
Strategie komunikowania się w organizacji
Komunikacja nieformalna i jej znaczenie
Podstawy sprawnej komunikacji w jednostce organizacyjnej
Praktyka komunikacji wewnętrznej w jednostce administracji publicznej
Przemówienia, wykłady, prelekcje
Odprawy, narady, zebrania
Rozmowy z podwładnymi
Konwersowanie, czyli smali talk
Literatura

4. Kontakty z mediami i inne narzędzia kreowania wizerunku organizacji (Walentyna Trzcńska)

Kreowanie wizerunku, czyli public relations

Narzędzia public relations

Błędy w kreowaniu wizerunku

Administracja publiczna a środki masowego przekazu

Rodzaje środków masowego przekazu

Uwarunkowania prawne kontaktów administracji publicznej,
w tym Policji, z mediami

Działalność informacyjno-prasowa w Policji - uregulowania dodatkowe

Organizacja i taktyka współpracy z przedstawicielami mediów

Formy współpracy z mediami

Wystąpienia przed kamerą

Współpraca z mediami w sytuacji kryzysowej

Literatura

Przepisy prawne