

Spis treści

Rozdział 1.

Ludzie – komunikowanie się – organizacja

- Znaczenie komunikowania się w zarządzaniu ludźmi
- Istota komunikowania się w organizacji 17
- Wymiary komunikowania się w organizacji 19
- Komunikowanie się pionowe „w dół” 20
- Komunikowanie się pionowe „w górę” 24
- Komunikowanie się poziome 25
- Wzory komunikowania się 27
- Spontaniczne sieci komunikowania się w grupach 32
- Uwarunkowania komunikowania się w organizacji 35

Rozdział 2.

Proces komunikowania się, jego komponenty, modele

- Ujęcia 43
- Etapy procesu 45
- Podstawowe prawa 48
- Motywy i funkcje 49
- Komponenty procesu komunikowania się 51
- Źródło 51
- Wiadomość 52
- Kanał 54
- Szum 54
- Sprzężenie zwrotne 55
- Kontekst sytuacyjny 59
- Modele komunikowania się 60
- Model Geralda R. Millera 60
- Model Wilbura Schramma 61
- Model Gamble i Gamble 63
- Model Franka Dance'a 63

Rozdział 3.

Komunikowanie się werbalne

- Znaczenie słuchania 65
- Słuch i słuchanie 66
- Aktywne i skuteczne słuchanie; jego uwarunkowania 67
- Typy słuchania 71
- Informacyjne 7
- Oceniające 72
- Empatyczne 74
- Nierefleksyjne 74
- Zasady „sterujące” słuchaniem 75
- Rola pytań w słuchaniu 77
- Technika parafrazy 81
- Mówienie 82

Rozdział 4.

Komunikowanie się niewerbalne

- Istota i funkcje 87
- Formy komunikowania się niewerbalnego 90
- Wprowadzenie 90
- Kinezyjna 90
- Proksemiczna 95
- Pozajęzykowa 109

Rozdział 5.

Komunikowanie się pisemne

- Istota korespondencji służbowej 111
- Komunikowanie się pisemne z perspektywy odbiorcy 112
- Struktura korespondencji służbowej 113
- Komunikowanie się pisemne a werbalne 118

Rozdział 6.

Komunikowanie się publiczne – zebrania

- Wystąpienia publiczne, jego cechy 119
- Typologia zebrań 122
- Przygotowanie zebrań 124
- Funkcje zebrań i rola w nich animatora 125
- Typy zebrań dyskusyjnych. Kto pełni rolę animatora 128
- „Narzędzia” prowadzenia zebrań 131
- „Narzędzia” operacyjne 131
- Postawy animatora 132

Rozdział 7.

Bariera warunkująca skuteczne komunikowanie się; przezwyciężanie ich

- Typy barier 137
- Percepcja; jej usprawnianie 140
- Istota percepcji 140
- Czynniki warunkujące postrzeganie 141
- Postrzeganie pracowników przez menedżera 144
- Samopercepcja 148

- Usprawnianie percepcji 152
- Pokonywanie barier; poprawianie interpersonalnego komunikowania się 155
- Przewycięzanie barier 155
- Usprawnianie komunikowania się 158

Rozdział 8.

Analiza transakcyjna, jej zastosowanie w kierowaniu ludźmi i w negocjacjach

- Analiza transakcyjna 165
- Pojęcie transakcji i analizy transakcyjnej 165
- Interpretacja stanów „ego” 166
- Postawy wobec siebie i innych osób 169
- Typy transakcji 172