

*Język konfliktu :
kultura komunikacji społecznej w organizacji*
Czesław Sikorski

Spis treści

Wstęp

Rozdział I. Organizacja jako pole integracji społecznej

Proces kształtowania się grup społecznych

Podstawy integracji społecznej

Grupa jako rezultat rozwoju jej kultury organizacyjnej

Spójność grupy, czyli intensywność i zakres uczestnictwa

Funkcjonowanie grup społecznych w organizacji

Identyfikacja kolektywna

Identyfikacja dystrybutywna

Integracja społeczna a konflikty w organizacji

Rozdział II. Konflikty w organizacji

Istota i przyczyny konfliktów

Rodzaje konfliktów

Kryterium podmiotowe

Kryterium przedmiotowe

Kryterium typu interakcji

Ewolucja stosunku do konfliktów w teoriach zarządzania

Etyka konfliktu

Pochwała konkurencji i niemoralność walki

Kultura etycznego konfliktu

Rozdział III. Wpływ konfliktu na komunikację społeczną w organizacji

Proces i rodzaje komunikacji społecznej w organizacji

Rola symboli kulturowych w procesie komunikacji

Konflikt a skuteczność komunikacji między uczestnikami różnych grup społecznych

Warunki skutecznej komunikacji

Postawy stron konfliktu w procesie komunikacji

Konflikt a sposób komunikowania

Komunikowanie informacyjne, perswazyjne i reaktywne

Komunikowanie proste i złożone

Rozdział IV. Komunikowanie w sytuacji walki

Wprowadzenie

Komunikowanie perswazyjne w warunkach walki

Nieuczciwa argumentacja w komunikacji prostej

Wykorzystanie stereotypów

Demagogia

Przesunięcie przedmiotu sporu

Nieuczciwa argumentacja w komunikacji złożonej

Ucieczka od jednoznaczności

Ukrywanie rzeczywistego motywu

Komunikowanie reaktywne w warunkach walki

Niemoralne zachowania w komunikacji prostej

Wyrażanie złych emocji w zachowaniach zaczepnych

Agresja

Niemoralne zachowania w komunikacji złożonej

Wyrażanie złych emocji w zachowaniach obronnych

Prowokacja

Mistyfikacja

Bibliografia

Indeks