

SPIS TREŚCI

Wstęp	11
Rozdział I	
Rola komunikacji interpersonalnej w zarządzaniu	13
1. Koordynacja i wywieranie wpływu a komunikacja interpersonalna	14
2. Miejsce komunikacji interpersonalnej w zarządzaniu organizacją	17
3. Rola i funkcje komunikacji interpersonalnej w zarządzaniu	19
Podsumowanie.....	27
Rozdział II	
Podstawy komunikacji interpersonalnej a zarządzanie	29
1. Interakcja – komunikacja – kontakt	29
2. Wymiary komunikacji interpersonalnej	39
3. Modele i sposoby komunikowania się	45
a) Jednostronny model komunikacji.....	45
b) Dwustronny (interakcyjny) model komunikacji.....	49
c) Trójstronny (relacyjny) model komunikacji.....	53
Podsumowanie.....	55
Rozdział III	
Proces nawiązywania kontaktu	57
1. Struktura procesu nawiązywania kontaktu	57
Faza A. Nawiązywanie kontaktu.....	60
Faza B. Przechodzenie do bliższego kontaktu i bycie w bliższym kontakcie.....	64
Faza C. Przechodzenie do bliskiego kontaktu i bycie w bliskim kontakcie.....	68
Podsumowanie.....	72
Rozdział IV	
Kompetencje komunikacyjne menedżera	75
1. Sytuacja komunikacji interpersonalnej – implikacje dla menedżera	75
a) Pojęcie sytuacji. Implikacje dla sytuacji komunikacyjnej	76
b) Sytuacja komunikacji interpersonalnej i jej elementy	82
c) Wpływ sytuacji komunikacyjnej na przebieg procesu komunikacji interpersonalnej między menedżerem a pracownikiem	85

2. Charakterystyka pojęcia kompetencji komunikacyjnej	86
a) Kompetencja. Kompetencja językowa a kompetencja komunikacyjna ..	86
b) Sposoby ujmowania kompetencji komunikacyjnej	89
3. Kompetencja komunikacyjna jako podstawa efektywnej komunikacji interpersonalnej	92
4. Kompetencja komunikacyjna – ujęcie własne	95
5. Kompetencje komunikacyjne menedżera i ich składowe	99
Podsumowanie	102

Rozdział V

Uważne spostrzeganie, słuchanie i udzielanie informacji zwrotnych w procesie komunikacji interpersonalnej i w zarządzaniu	103
1. Uważne spostrzeganie a komunikacja interpersonalna i zarządzanie	103
a) Teoria asocjacionistyczna	105
b) Postaciowe teorie spostrzegania	106
c) Koncepcja kategoryjnego spostrzegania według J. S. Brunera	108
2. Spostrzeganie innych i jego wpływ na komunikację interpersonalną i zarządzanie	117
3. Uważne słuchanie	126
4. Odbieranie i udzielanie informacji zwrotnych w komunikacji interpersonalnej i zarządzaniu	134
Podsumowanie	138

Rozdział VI

Komunikacja niewerbalna i werbalna w zarządzaniu	141
1. Prawidłowości komunikacji niewerbalnej	142
2. Rodzaje komunikatów niewerbalnych	145
a) Mimika	145
b) Żrenice, kontakt wzrokowy i spoglądanie	146
c) Gesty i ruchy ciała	147
d) Dotyk	148
e) Pozycja ciała	148
f) Wygląd	149
g) Usytuowanie przestrzenne	149
h) Dystans	153
3. Funkcje komunikacji niewerbalnej	156
a) Wyrażanie postaw i emocji	156
b) Podtrzymywanie komunikacji werbalnej	157
4. Językowe podstawy komunikacji interpersonalnej	158
5. Uwarunkowania efektywnej komunikacji werbalnej	161
6. Komunikaty parajęzykowe	164
Podsumowanie	165

Rozdział VII	
Efektywna komunikacja interpersonalna a zarządzanie.	167
1. Efektywna komunikacja interpersonalna menedżera i jej znaczenie dla zarządzania.	167
2. Wspólna płaszczyzna porozumienia i jej znaczenie dla zarządzania.	170
3. Skala rozwoju a wspólna płaszczyzna porozumienia.	172
Zakończenie	175
Bibliografia	177
Spis tabel i rysunków	185