

Spis treści

Wstęp	9
-------------	---

1

Zachowanie się menedżera w organizacji

1. Warunki skutecznego kierowania	13
2. Style kierowania menedżerów	23
3. Role kierownicze w organizacji	32

2

Umiejętności podejmowania decyzji

1. Charakterystyka procesu decyzyjnego	38
2. Racjonalność podejmowania decyzji	43
3. Sposoby podejmowania decyzji	45
4. Techniki stosowane w procesie podejmowania decyzji	52

3

Umiejętności komunikowania się

1.	Charakterystyka procesu komunikowania się	68
2.	Podstawy skutecznej komunikacji	76
3.	Znaczenie aktów niewerbalnych w komunikacji	88
4.	Efektywne przekonywanie	91
5.	Sztuka ustępowania oraz wyrażania i przyjmowania krytyki ...	96

4

Umiejętności motywowania pracowników

1.	Zachowania pracowników i grup w organizacji	100
2.	Teorie motywacji	113
3.	Narzędzia wpływu na pracowników	124
4.	Zasady skutecznej motywacji	130
5.	Narzędzia motywacji	135
5.1.	Narzędzia materialne	135
5.2.	Narzędzia niematerialne	137

5

Umiejętności rozwiązywania konfliktów

1.	Istota konfliktu	140
2.	Przyczyny powstawania sytuacji konfliktowych	146
3.	Przebieg konfliktu	151
4.	Zachowania uczestników konfliktu	156
5.	Style i techniki kierowania konfliktem	160
6.	Socjogram	167

6

Umiejętności negocjacyjne

<u>1.</u>	Przedmiot negocjacji	171
<u>2.</u>	Czynniki wpływające na wynik negocjacji	174
<u>3.</u>	Strategie i taktyki negocjacyjne	185

Bibliografia	200
---------------------------	-----

Spis rysunków	204
----------------------------	-----

Spis tabel	206
-------------------------	-----

