

Spis treści

Wstęp	5
1. Czynniki konstytuujące komunikowanie społeczne (Izabela Wiciak)	7
Rys historyczny	7
Co to jest komunikacja społeczna?	9
Rodzaje komunikacji społecznej	11
Systemy komunikowania społecznego	14
Model procesu komunikacji	16
Poziomy komunikacji interpersonalnej	18
Komunikacja jednokierunkowa i dwukierunkowa	19
Literatura	21
2. Skuteczna komunikacja interpersonalna (Izabela Wiciak)	23
Kompetencja komunikacyjna	24
Komunikacja werbalna i niewerbalna	25
Słowne i pozasłowne symptomy kłamstwa	32
Bariery komunikacyjne	35
Aktywne słuchanie	39
Warunki skutecznej komunikacji interpersonalnej	44
Komunikacja perswazyjna a manipulacja	46
Manipulacja i makiawelizm	49
Ingracjacja jako psychomanipulacja	51
Sposoby wywierania wpływu	53
Zwiększanie skuteczności perswazyjnej	56
Literatura	57
3. Skuteczna komunikacja w organizacji formalnej (Walentyna Trzcńska) ...	60
Komunikacja wewnętrzna w organizacji	60
O komunikacji formalnej	60
Strategie komunikowania się w organizacji	62
Komunikacja nieformalna i jej znaczenie	66
Podstawy sprawnej komunikacji w jednostce organizacyjnej	67
Praktyka komunikacji wewnętrznej w jednostce administracji publicznej	69
Przemówienia, wykłady, prelekcje	70
Odprawy, narady, zebrania	75
Rozmowy z podwładnymi	77
Konwersowanie, czyli <i>small talk</i>	78
Literatura	80

4. Kontakty z mediami i inne narzędzia kreowania wizerunku

organizacji (<i>Walentyna Trzcińska</i>)	82
Kreowanie wizerunku, czyli <i>public relations</i>	82
Narzędzia <i>public relations</i>	84
Błędy w kreowaniu wizerunku	85
Administracja publiczna a środki masowego przekazu	86
Rodzaje środków masowego przekazu	87
Uwarunkowania prawne kontaktów administracji publicznej, w tym Policji, z mediami	90
Działalność informacyjno-prasowa w Policji — uregulowania dodatkowe	93
Organizacja i taktyka współpracy z przedstawicielami mediów	95
Formy współpracy z mediami	96
Wystąpienia przed kamerą	97
Współpraca z mediami w sytuacji kryzysowej	99
Literatura	104
Przepisy prawne	104