

SPIS TREŚCI

Wprowadzenie	5
1 Odkrywanie natury ludzkiej	11
Człowiek jako układ reaktywny	11
Człowiek jako układ dynamiczny	13
Człowiek jako układ poznawczy	15
Człowiek jako układ scalony	17
2 Osobowość i grupa w kulturze firmy	19
Elementy osobowości społecznej	20
Wartości i normy społeczne a zachowania	21
Role, statusy i struktury społeczne	24
Kultura organizacyjna a kultura organizacji (firmy)	25
Typy kultury organizacyjnej	26
Nadrzędne cele	26
Stadia rozwoju firmy	26
Klimat w firmie	31
Elementy i mechanizmy tworzące kulturę firmy	33
3 Efektywne kierowanie	37
Ewolucja pojęcia efektywności	37
Dwanaście zasad wydajności	39
Znaczenie zasad wydajności dla praktyki	43
Efektywność w ujęciu prakseologicznym	45
Biurokracja racjonalna	46
Ocena efektywności organizacyjnej	47
Efektywność firmy	48
Efektywność organizacyjna	49
Efektywność zespołu	51
Efektywność kierownika	53
Osobowość efektywna	58
Etyka przedsiębiorcy i kierownika	60
Współczesne rozumienie efektywności	62
Aspekt ekologiczny efektywności	64
4 Współdziałanie z ludźmi	69
Kompetencje kierownika	69
Wywieranie wpływu	72

Komunikowanie się	76
Komunikacja w zarządzaniu	77
Motywacja i motywowanie	93
Hierarchia potrzeb i motywacji	94
Motywacja do pracy	97
5 Kierowanie procesami zmian	101
Wielofazowa reakcja na zmianę	102
Karuzela zmian	104
Krzywa wprawy na stanowisku kierowniczym	105
Wprowadzanie nowej wartości	110
Czas przyswajania innowacji	110
Przyswajanie i odrzucanie nowej wartości	112
Metody wprowadzania zmian a wydajność	114
Postawy kierowników wobec reformy gospodarczej	115
Wprowadzanie zmian dla postępu	118
Przemiana wartości i celów w życiu człowieka dorosłego	123
6 Konflikty w zarządzaniu	131
Czym jest konflikt?	132
Następstwa konfliktów	136
Postawy wobec konfliktów a metody ich rozwiązywania	138
Taktyka rozstrzygania konfliktu	140
Diagnozowanie sytuacji konfliktowej	141
Przygotowanie i podjęcie decyzji rozstrzygającej	142
Obserwacja skutków decyzji	142
Pułapki w procesie diagnozowania konfliktu	142
Rola mediatora	144
Taktyka aktorów – stron konfliktu	145
Sterowanie konfliktami	146
Style rozwiązywania konfliktów	148
Trening dla menedżera	151
Poznawanie siebie	151
Budowanie planu własnego rozwoju	173
Słowniczek terminów	179
Literatura	199