

# Spis treści

WSTĘP.....	5
ROZDZIAŁ I	
KOMUNIKOWANIE SIĘ W ORGANIZACJI .....	7
1.1. Istota komunikacji w zarządzaniu .....	7
1.2. Modele komunikowania się.....	14
1.3. Rola komunikacji kierowniczej w budowaniu zaangażowania organizacyjnego pracowników.....	16
ROZDZIAŁ II	
KOMPETENCJA KOMUNIKACYJNA KIEROWNIKÓW W ŚWIETLE LITERATURY .....	23
2.1. Kompetencje zawodowe a kompetencje kierownicze .....	23
2.2. Definicje i istota kompetencji komunikacyjnej kadry kierowniczej.....	32
2.3. Uwarunkowania werbalnej i niewerbalnej komunikacji kierowniczej.....	40
2.4. Kompetencja komunikacyjna kadry kierowniczej a zaangażowanie organizacyjne pracowników – przeгляд badań .....	57
ROZDZIAŁ III	
KOMPETENCJA KOMUNIKACYJNA KADRY KIEROWNICZEJ ADMINISTRACJI SEKTORA PUBLICZNEGO .....	65
3.1. Problemy metodologiczne związane z badaniem kompetencji komunikacyjnej kadry kierowniczej .....	65
3.2. Definicja kompetencji komunikacyjnej kadry kierowniczej i jej składowe – ujęcie własne .....	68
3.3. Metoda badania i charakterystyka próby badawczej.....	75

ROZDZIAŁ IV	
KOMPETENCJA KOMUNIKACYJNA KADRY KIEROWNICZEJ W JEDNOSTKACH SAMORZĄDU TERYTORIALNEGO – WYNIKI BADAŃ .....	83
4.1. Poziom kompetencji komunikacyjnej kadry kierowniczej w zakresie przekazywania informacji.....	83
4.2. Poziom kompetencji komunikacyjnej kadry kierowniczej w zakresie słuchania i odbierania informacji.....	91
4.3. Poziom kompetencji komunikacyjnej kadry kierowniczej w zakresie udzielania informacji zwrotnej .....	97
4.4. Poziom kompetencji komunikacyjnej kadry kierowniczej w zakresie zarządzania interakcjami .....	102
4.5. Podsumowanie wyników badań .....	108
ZAKOŃCZENIE .....	123
BIBLIOGRAFIA .....	127
Spis tabel.....	133
Spis rysunków .....	135