

Zarządzanie konfliktem w firmie

Wstęp.....4

Rozdział 1.

Ogólne zagadnienia Public Relations.....6

1.1 Pojęcie Public Relations

1.2 Historia Public Relations.....8

1.3 Zadania Public Relations, czynniki im towarzyszące oraz wizerunek i tożsamość jako podstawa komunikacji zewnętrznej10

1.4 Cele, funkcje oraz otoczenie Public Relations

Rozdział 2.

Komunikacja, jej charakterystyka i wpływ na stosunki w firmie.....18

2.1. Komunikowanie się jako podstawa działań Public Relations

2.2. Istota, właściwości oraz style komunikowania się

2.3. Komunikowanie się interpersonalne

2.4 Komunikowanie jako część zarządzania

2.5. Komunikowanie się w pracy, kierownik – podwładny

Rozdział 3.

Charakterystyka konfliktu oraz miejsce i zakres jego występowania.....39

3.1 Pojęcie oraz źródła konfliktów

3.2. Aspekt społeczny konfliktów w przedsiębiorstwie

3.3 Rodzaje konfliktów w miejscu pracy

3.3.1 Konflikty wewnętrzne

- 3.3.2 Konflikty pomiędzy poszczególnymi osobami, między jednostką, a grupa oraz między- i wewnątrzgrupowe
- 3.3.3 Konflikty pomiędzy organizacjami
- 3.3.4 Inne rodzaje konfliktów

Rozdział 4.

Zarządzanie konfliktem.....72

- 4.1. Tradycyjne metody zarządzania.
- 4.2. Nowoczesne metody zarządzania
- 4.3. Inne nowoczesne metody zarządzania konfliktem

Zakończenie.....98

Bibliografia