

## Spis treści

Wstęp .....	7
-------------	---

### CZĘŚĆ A

#### Zagadnienia z zakresu administracji

Piotr Szreniawski

<b>Rozdział I.</b> Badania nad administracją z perspektywy psychologicznej .....	11
1.1. Psychologia administracji jako subdyscyplina naukowa .....	11
1.2. Rys historyczny .....	18
1.3. Administracja z perspektywy psychologicznej .....	25
<b>Rozdział II.</b> Praca w administracji .....	35
2.1. Przygotowanie do pracy i dobór kadr .....	35
2.2. Doskonalenie pracy i zdobywanie doświadczenia .....	43
2.3. Planowanie rozwoju zawodowego .....	52
<b>Rozdział III.</b> Specyfika pracy w wybranych częściach administracji .....	61
3.1. Psychologia sprawowania władzy wykonawczej .....	61
3.2. Służby mundurowe .....	68
3.3. Administracja zakładów publicznych, spółdzielni i zrzeszeń .....	75
3.4. Administracja prywatna .....	82
<b>Rozdział IV.</b> Przyczyny i konsekwencje patologii w administracji .....	89
4.1. Korupcja .....	89
4.2. Nepotyzm .....	91
4.3. Mobbing .....	93

## CZĘŚĆ B

### Zagadnienia z zakresu psychologii

Magdalena Budyn-Kulik

<b>Rozdział I.</b> Wybrane aspekty funkcjonowania człowieka .....	99
1.1. Osobowość .....	99
1.1.1. Podstawowe informacje .....	99
1.1.2. Osobowość pracownika administracji .....	102
1.1.3. Osobowość klienta administracji .....	105
1.2. Inteligencja .....	105
1.2.1. Podstawowe informacje .....	105
1.2.2. Inteligencja w pracy pracownika administracji .....	108
1.2.3. Klient administracji .....	109
1.3. Motywacja .....	109
1.3.1. Podstawowe informacje .....	109
1.3.2. Motywacja w pracy pracownika administracji .....	114
1.3.3. Motywacja klienta administracji .....	117
1.4. Podejmowanie decyzji .....	118
1.4.1. Podstawowe informacje .....	118
1.4.2. Podejmowanie decyzji przez pracownika administracji .....	122
1.4.3. Podejmowanie decyzji przez klienta administracji .....	123
1.5. Uczenie się .....	124
1.5.1. Podstawowe informacje .....	124
1.5.2. Uczenie się – pracownik administracji .....	127
1.5.3. Uczenie się – klient administracji .....	128
<b>Rozdział II.</b> Relacje interpersonalne i otoczenie administracji z perspektywy psychologicznej .....	131
2.1. Komunikacja .....	131
2.1.1. Uwagi wprowadzające .....	131
2.1.2. Komunikacja niewerbalna .....	136
2.1.3. Efektywność komunikacji .....	140
2.2. Zaufanie .....	148
<b>Rozdział III.</b> Stres z perspektywy psychologii administracji .....	151
3.1. Stres – pojęcie, teorie .....	151
3.1.1. Pojęcie stresu .....	151
3.1.2. Czynniki wywołujące stres .....	154
3.1.3. Reakcje na stres .....	155
3.2. Stres w administracji .....	156
3.2.1. Źródła stresu .....	156
3.2.2. Sposoby radzenia sobie ze stresem .....	158
3.2.3. Negatywne skutki stresu (ze szczególnym uwzględnieniem stresu chronicznego) .....	160