

TARTALOM

1. BEVEZETÉS	7
Az informális fordulat	14
2. DUPLA VAGY SEMMI	21
A vállalati belső kommunikáció kettős kockázata	21
A munkahelyi csoportok két élete	22
A formális és az informális kommunikáció	25
A rejtett szervezet	37
Az informális kommunikáció mint üzletileg kritikus tényező	43
Férfias és nőies aspektusok a vállalati informális kommunikációban	49
A rejtett funkciók felismerése	53
3. SZEMÉLYES ÉS AKTUÁLIS: INFORMÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ A SZERVEZETBEN	62
„Régen minden jobb volt...”	66
Az információ torzulásának veszélyei	71
A terjedés dinamikája	79
A vállalati pletyka legfontosabb típusai	81
Jellegzetes szervezeti narratívák	85

4. AZ INFORMÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ REJTETT FUNKCIÓI	93
5. REJTETT VONÁSOK, VÁRATLAN JELLEMZŐK	103
6. A NORMASZEGÉS NORMÁJA	110
Miért hasznos a normaszegés?	110
Minden álszentnek maga felé hajlik a keze	112
7. HÁLÓZATOK A SZERVEZETBEN	126
Beágyazott viszonyok	126
Ahány vállalat, annyi hálózat	132
Hálózattudat: tudjuk, hogy tudjátok, hogy tudjuk	137
Kooperáció	142
Hierarchia	144
Reputáció – irigység a hálózatban	145
Csoportarchetípusok	149
8. PLETYKAKONTROLL	160
Hogyan írjunk belső kommunikációs stratégiát?	160
A kommunikáció mint juttatás	162
Kommunikációs hibák mint a veszteségek forrásai	171
Az első számú vezető magányossága	173
A pletykakontroll szabályairól	183
ÖSSZEFOGLALÁS	188
IRODALOM	191