

OBSAH

ÚVOD	8
KAPITOLA 1: ZÁKLADY	15
Tip 1: Vytvořte vztah vzájemného porozumění	16
Tip 2: Odmlouvejte sama sobě	21
Tip 3: Komunikujte v titulcích	22
Tip 4: Naučte se scénář ÚVOD	26
Tip 5: Používejte kontrast	30
Tip 6: Střídejte styl působení na lidi	31
Tip 7: Nikdy neříkejte ne	39
Tip 8: Buďte jako „obehraná deska“	41
Tip 9: Mluvte s lidmi jejich řečí	44
Tip 10: Nejdřív se snažte pochopit, až pak být pochopeny	50
Tip 11: Volte pádná slova	55
Tip 12: Změňte pocity ve fakta	57
Tip 13: Používejte více slov	60
Kapitola 1 a co si z ní odnést	62
KAPITOLA 2: NEDEJTE SE	64
Tip 14: Nastavte hranice	65
Tip 15: Řekněte si o zvýšení platu	68
Tip 16: Buďte vidět a slyšet	70
Tip 17: Vytahujte se, ale s mírou	72
Tip 18: Hlaste se ke svým úspěchům	75
Tip 19: Nepslochejte sýčky	77
Tip 20: Předpokládejte rovnoprávnost	79
Tip 21: Lobbujte za sebe	81
Tip 22: Vyšlete pokusný balónek	83
Tip 23: Zjistěte si, kdo je s vámi, kdo proti vám a kdo někde mezi	84
Tip 24: Dělejte praktickou politiku	88
Tip 25: Zjednejte si advokáty	90
Tip 26: Registrujte včas šeptandu	92
Tip 27: Připravte si a použijte výtahový projev	93
Tip 28: Skákejte do řeči elegantně	94

29: Vezměte si slovo zpátky	97
Tip 30: Opakujte po mně: je to vyjednávání, ne spor	98
Tip 31: Salám	104
Tip 32: Nedejte se, když vás znevažují proto, že jste žena	106
Tip 33: Postavte se šikaně	107
Kapitola 2 a co si z ní odnést	109
KAPITOLA 3: OŽEHAVÉ SITUACE	114
Tip 34: Rozlišujte rozhovory typu mohu a musím	114
Tip 35: Jak odpovídat na sugestivní otázky	119
Tip 36: Nedorozumění řešte kultivovaně	121
Tip 37: Jak nesouhlasit, ale nebýt nepříjemná	125
Tip 38: Vyčistěte vzduch	128
Tip 39: Uvádějte domněnky na pravou míru	131
Tip 40: Rozejít se je těžké, ale ne nemožné	134
Tip 41: Dodejte municí a nechejte střílet druhé	139
Tip 42: Vyhněte se extrémům	142
Tip 43: Dejte lidem volnost hledat nové příležitosti	143
Tip 44: Jak zvládat emoce - nejprve ty svoje	149
Tip 45: Jak zvládat emoce těch druhých	152
Tip 46: Rozlučte se s lidmi, kteří vás nudí	154
Tip 47: Můžete si to rozmyslet	158
Kapitola 3 a co si z ní odnést	160
KAPITOLA 4: MANAŽERSKÁ AUTORITA V KOMUNIKACI	164
Tip 48: Vyzářujte sebejistotu	167
Tip 49: Zachovejte chladnou hlavu	171
Tip 50: Jednejte rozhodně a nebojte se ukázat zuby	172
Tip 51: Buďte zásadová a říkejte pravdu i mocným	174
Tip 52: Přestaňte se chovat jako malá holka	177
Tip 53: Čtěte řeč těla a reagujte na ni	182
Tip 54: Odpovídejte na otázky sebejistě	186
Tip 55: Používejte pohotové repliky	189
Tip 56: Vyhněte se ukvapeným odpovědím	192
Tip 57: PowerPoint: připravte si pořádnou prezentaci	194
Tip 58: Buďte slyšet	196
Tip 59: Manažerská autorita při pracovním pohovoru	198
Tip 60: Odlehčujte	201
Kapitola 4 a co si z ní odnést	203

KAPITOLA 5: KOMUNIKACE S MUŽI	207
Tip 61: Jak zvládat sexismus s nadhledem	209
Tip 62: Srny ve světle reflektorů	214
Tip 63: Zpomalte	217
Tip 64: Nepředkládejte stížnosti, ale řešení	218
Tip 65: Ujasněte si na začátku, čeho chcete dosáhnout	220
Tip 66: Neptejte se, ale oznamujte	223
Tip 67: Používejte mlčení ve svůj prospěch	225
Tip 68: Braňte se „vysvětlovačům“	228
Tip 69: Vypísejte „vykradače“	232
Tip 70: Zatočte s „přerušovači“	234
Kapitola 5 a co si z ní odnést	236
KAPITOLA 6: JAK DÁVAT A PŘIJÍMAT ZPĚTNOU VAZBU	239
Tip 71: Mluvte za sebe	240
Tip 72: Poskytujte zpětnou vazbu pozorně	241
Tip 73: Nekritizujte, koučujte	245
Tip 74: Nepropouštějte. Dávejte lidem volnost k hledání nových příležitostí	254
Tip 75: Zachovejte úroveň, když hledat nové příležitosti pošlou vás	259
Tip 76: Se zpětnou vazbou zdola opatrně	262
Tip 77: Jak rozpoznat odpor a reagovat na něj	264
Tip 78: Jak elegantně přijímat zpětnou vazbu	267
Tip 79: Jak zvládat osobní útoky	271
Kapitola 6 a co si z ní odnést	273
KAPITOLA 7: PÁR DALŠÍCH MYŠLENEK	276
Tip 80: Ještě tu zprávu neodesílejte	276
Tip 81: Co byste nikdy neměly dávat do e-mailu ani do tweetu	280
Tip 82: Držte svou pracovní komunikaci na profesionální úrovni	281
Tip 83: Nenechejte se vyrušovat	284
Tip 84: Zvládněte trému díky cvičení a přípravě	286
Tip 85: Na urážky reagujte důstojně	290
Tip 86: Dvojnáčné výrazy a věty nahradte jednoznačnými	292
Tip 87: Jak vyhrát debatu	294
Tip 88: Vyberte si kótu, na které jste ochotna padnout	299
Tip 89: Nesmiřujte se se špatnými službami	301
Tip 90: Dávejte najevo bezpodmínečné přijetí	306
Tip 91: Kdy vydržet a kdy to zabalit	309
Kapitola 7 a co si z ní odnést	312

KAPITOLA 8: RYCHLÉ TIPY PRO KOMUNIKACI	316
Tip 92: Když někdo zkresluje nebo chybně vykládá něco, co jste řekla	317
Tip 93: Když jste v situaci, kdy vaše potřeby nejsou vzaty v úvahu	317
Tip 94: Když vás někdo požádá, abyste přepracovala něco, čemu jste věnovala hodně úsilí	317
Tip 95: Když vám váš partner, přítel nebo kamarádka dávají negativní zpětnou vazbu týkající se vašeho vzhledu poté, co jste vyšli z domu	317
Tip 96: Když po vás někdo chce, abyste udělala něco nevhodného, jen proto, že jste žena	318
Tip 97: Když někdo udělá nevhodnou poznámku sexuální povahy	318
Tip 98: Když někdo řekne, že reagujete neadekvátně	318
Tip 99: Když někdo pochybuje o vašich schopnostech nebo kvalifikaci pro nějakou práci	318
Tip 100: Když vás někdo požádá, abyste něco vykonala za částku, která je směšně malá oproti tomu, co by bylo zapotřebí nebo jaká je hodnota výsledné práce	319
Tip 101: Když je nějaký prodejce po telefonu obzvláště vytrvalý	319
Tip 102: Když nějaká kamarádka neustále mění termíny	319
Tip 103: Když se chcete rozejít s někým, s kým nechodíte zas tak dlouho	319
Tip 104: Když se chcete rozejít s někým, s kým jste chodila dlouho	320
Tip 105: Když chcete mluvit s nadřizovaným člověkem, který není schopen vyřešit váš problém	320
Tip 106: Když to váš dobrý kamarád, se kterým vás baví podnikat různé věci, u oběda nebo večeře přehání s alkoholem	320
Tip 107: Když váš manžel nebo partner zve na večer další přátele, ačkoliv jste ho žádala, aby to nedělal	321
O AUTORCE	322
ZDROJE	324