

Spis treści

Od autorek	15
-------------------------	-----------

Część pierwsza. Sztuka bycia kobietą biznesu

1. Wizerunek kobiety biznesu	25
Wizerunek to dużo więcej niż moda	25
2. Psychologia wyglądu, czyli jak cię widzą, tak ci płacą	29
Wygląd kobiety biznesu	32
Ubranie	33
Fryzura	36
Makijaż jako element wizerunku biznesowego kobiety	37
Torebki, aktówki, teczki	38
Obuwie	39
Biżuteria	40
Zapach jako element kreowania wizerunku kobiety biznesu	41
Dłonie	42
Uzębienie jako element wizerunku kobiety biznesu	43
Pióro czy długopis?	43
Okulary, soczewki kontaktowe	44
Zegarek	45
3. Etykieta jako element kreowania wizerunku kobiety biznesu	46
Etykieta biznesowa	48
Pozdrawianie się	49
Kto kogo pozdrawia	50
Uścisk dłoni jako podpis człowieka	51
Profesjonalny uścisk dłoni	54
Zasady powitania uściskiem dłoni w sferze biznesu	55

Przemieszczanie się, czyli kto idzie pierwszy	56
Etykieta spotkań biznesowych	57
Wizytówki	58
Zajmowanie miejsc podczas spotkań biznesowych	59
Pożegnanie, czyli jak się zachować	59
Biznesowa etykieta telefoniczna	60
Telefon stacjonarny – zasady w sferze biznesowej	60
Telefon komórkowy służbowy – zasady etykiety telefonicznej	63
Netykieta	65
4. Magia słów w kreowaniu wizerunku kobiety biznesu	68
Język przedszkolaka	75
Otwarty sposób wypowiedzania się	76
Jak skutecznie utrudnić porozumienie?	78
Zaprzeczenia i wyrażenia negatywne	78
5. Skuteczna rozmowa biznesowa	82
Komunikacja niewerbalna	83
Komunikacja werbalna	84
Rozmowa biznesowa	85
Narzędzia komunikacyjne	87
Parafraza jako narzędzie komunikacji interpersonalnej	88
Przejęcie kontroli nad rozmową, czyli sztuka zadawania pytań	91
Zasady prowadzenia skutecznej rozmowy biznesowej	93
Bariery komunikacyjne, czyli co utrudnia skuteczne prowadzenie rozmowy biznesowej	95
6. Sztuka słuchania	102
Słuchanie empatyczne	102
Słuchanie oceniające	103
Słuchanie interpretacyjne, czyli jak same sobie szkodzimy	104
7. Sztuka budowania relacji z ludźmi	105
Budowanie relacji na podstawie podobieństw	106
Budowanie relacji na podstawie różnic	107
Dostosowywanie się	109
8. Siła spokoju kobiety biznesu	111
Jak reagujemy w sytuacji stresu?	111
Stres dnia codziennego	114
Istota stresu	115

Fazy stresu	116
Odporność na stres	118
Panowanie nad stresem	119
Style radzenia sobie ze stresem	121
Panowanie nad stresem – wskazówki	128
Obszar I minimalizowania negatywnych skutków stresu: znajomość siebie i zarządzanie emocjami	129
Obszar II minimalizowania negatywnych skutków stresu: zdrowy styl życia ze szczególnym uwzględnieniem mózgu	134
Obszar III minimalizowania negatywnych skutków stresu: relaks i wypoczynek	135
Obszar IV minimalizowania negatywnych skutków stresu: aktywność fizyczna	135

9. Harmonia między pracą a życiem prywatnym	141
Sprawdź swój stosunek do prac	141
Planowanie jako istotny element <i>work-life balance</i>	149
Zadania ważne i pilne, czyli zarządzanie kryzysami. Pierwsza ćwiartka matrycy Eisenhowera	151
Zadania pilne i nieważne, czyli zarządzanie cudzymi priorytetami. Trzecia ćwiartka matrycy Eisenhowera	152
Zadania niepilne i nieważne, czyli zarządzanie złodziejami czasu. Czwarta ćwiartka matrycy Eisenhowera	153
Zadania niepilne i ważne, czyli zarządzanie samym sobą. Druga ćwiartka matrycy Eisenhowera	154
Główne zasady budowania harmonii między życiem prywatnym, pracą i troską o samą siebie	158

Część druga. Sztuka kierowania ludźmi

10. Psychologia przewodzenia zespołowi, czyli od czego zależy skuteczność kierowania innymi	167
Lider formalny a lider nieformalny	167
Negatywny lider nieformalny	170
Jak współpracować z liderem nieformalnym	173
11. Zasady kierowania ludźmi i budowania zdrowych relacji w zespole.....	176
Zasada 1. Bezwarunkowa akceptacja	178
Zasada 2. Oddzielenie zachowania od człowieka	178
Zasada 3. Określenie ról	181

Zasada 4. Wyznaczenie obszarów działania	187
Zasada 5. Kontrakt psychologiczny jako skuteczne narzędzie w zarządzaniu ludźmi	192
Dlaczego kontrakt psychologiczny jest potrzebny?	192
Istota kontraktu psychologicznego	198
Tworzenie menedżerskiego kontraktu psychologicznego z zespołem ...	204
Jak wdrażać kontrakt psychologiczny?	216
Psychologiczny proces zmiany	217
Co wzmacnia nas w procesie wdrażania kontraktu psychologicznego i dokonywania zmian?	222
Co utrudnia wdrażanie kontraktu psychologicznego?	224
Jak przygotować siebie do wdrożenia kontraktu psychologicznego?	224
Jak przebiega wdrażanie kontraktu psychologicznego?	226
12. Wzmacnianie zachowań pozytywnych i nagradzanie pracowników.....	228
Dlaczego nagradzać?	230
Za co nagradzać?	233
Sformułowanie oczekiwań wobec pracownika	233
Zaakceptowanie przez pracownika stawianych mu wymagań	234
Otwarte, szczere i precyzyjne wyrażenie przez pracownika swoich oczekiwań wobec pracodawcy	236
Forma nagradzania, czyli co jest nagrodą	239
Zasady skutecznego nagradzania pracowników	241
13. Korygowanie negatywnych zachowań pracowników przez umiejętne dyscyplinowanie	255
Co zrobić, gdy pracownik mimo rozmowy dyscyplinującej zachowuje się bez zmian	265
Zasady stosowania ultimatum	268
14. Jak motywować pracowników	270
Co to jest motywacja?	270
Skuteczne motywowanie	272
Strategie motywacyjne	283
Zasada 1 skutecznego motywowania pracowników: poznanie potrzeb ...	283
Zasada 2 skutecznego motywowania pracowników: oczekiwanie od nich tego, co najlepsze	287
Zasada 3 skutecznego motywowania pracowników: podniesienie poziomu wymagań i wyznaczanie celów	289
Zasada 4 skutecznego motywowania pracowników: błąd jest naturalnym elementem pracy	296

Zasada 5 skutecznego motywowania pracowników: poszukiwanie wspólnych celów i wartości	300
Zasada 6 skutecznego motywowania pracowników: korzystanie z wzorców, czyli pokazywanie, jak robią to inni	300
Zasada 7 skutecznego motywowania pracowników: zauważanie, chwalenie i docenianie osiągnięć	301
Strategie motywacji, czyli o czym należy pamiętać, motywując pracowników	305
Wybrane zasady motywowania	308
15. Style kierowania	313
Menedżer o orientacji przedmiotowej	315
Menedżer o orientacji podmiotowej	315
Menedżer o samoocenie zawyżonej (JA=OK; TY≠OK)	316
Menedżer o samoocenie zaniżonej (JA≠OK; TY=OK)	318
Menedżer z samooceną adekwatną (JA=OK i TY=OK)	319
Kierowanie autokratyczne	320
Kierowanie demokratyczne	321
Styl nieingerujący	322
Styl integracyjny	323
Style kierowania w procesie tworzenia zespołu	323
Jaki styl kierowania wybrać?	325
Charyzmatyczny przywódca	326
Jak budować skuteczny zespół?	328
16. Sztuka odmawiania, czyli asertywność w biznesie	333
Asertywność i otwartość	333
Zachowania nieasertywne	342
Zachowania asertywne	343
Zasady zmiany zachowania z nieasertywnego na asertywne	344
Asertywność fizyczna	346
Odmowa	347
Asertywne przyjmowanie odmowy	347
Asertywne odmawianie	349
17. Udaane negocjacje kobiety biznesu	356
Istota negocjacji w ujęciu praktycznym	357
Kiedy podejmować negocjacje	358
Kiedy zrezygnować z negocjacji	359
Style negocjacyjne w aspekcie wyniku	360
Etapy procesu negocjacyjnego	363

Przygotowanie do negocjacji	363
Otwarcie rozmów	371
Prowadzenie rozmów negocjacyjnych	372
Kontrakt końcowy	377
Zasady udanych negocjacji	378
Zasady ogólne negocjacji handlowych	380
Nasze prawa podczas negocjacji handlowych	381
Negocjacje na co dzień	381

Część trzecia. Wywiady

Anna Dymna	387
Krystyna Janda	413
Małgorzata i Agnieszka Kotlonek	433
Dorota Soszyńska	455
Sonia Wędrychowicz-Horbatowska	475
Lucyna Wieczorek	497