

Spis treści

Rozdział 1. Skuteczna komunikacja biznesowa	5
Komunikacja się zmieniła	5
Komunikacja wizualna	9
Mówimy innymi językami	19
Inteligencja emocjonalna	32
Brak komunikacji to też komunikat	35
Komunikacja formalna	39
Komunikacja nieformalna	43
Dotrzymywanie obietnic	49
Rozdział 2. Konflikty komunikacyjne w organizacji	51
Wewnętrzne wojny	51
Niewłaściwa kultura organizacyjna	52
Niewłaściwie zorganizowana struktura wewnętrzna	60
Niewłaściwie ukierunkowane ambicje	67
Trzy poziomy organizacji	70
Każda relacja generuje przepływ informacji	72
Rozdział 3. Standardy komunikacji	75
Wdrażanie od góry	75
Czas na zmianę przyzwyczajeń	78
Skrzynka narzędziowa	104
Rozdział 4. Błędy, które popełniamy	117
Inne światy w naszych głowach	117
Zakładanie z góry	127
Nieskuteczna komunikacja	129

Rozdział 5. Komunikacja w realizowaniu projektów141

Nie tylko dystrybucja informacji	141
Najważniejsze zadanie kierownika projektu	144
Improwizacja informacyjna	154
PR projektu	156
Portfolio kierownika projektu	164
Relacje z dostawcami	170

Rozdział 6. Planowanie komunikacji173

Samo się nie zrobi	173
Wizja projektu i jego cele	175
Kim są interesariusze projektu?	176
Plan komunikacji	185
Aktywna komunikacja	211

Rozdział 7. Dzielenie się wiedzą to także komunikacja217

Nieupoważnionym wstęp wzbroniony	217
Blog projektu	219
Dziennik projektowy	222
Baza wiedzy projektowej	225
Wyciąganie wniosków	229

Zakończenie231