



СОДЕРЖАНИЕ

Предисловие	7
1. Зачем нужно общение?	13
Не общаться — вредно для здоровья	14
Общаться — полезно для карьеры	20
Общение — это навык конкурентной борьбы	24
Популяризация vs. конверсия	25
2. Ценности и убеждения vs. слова и действия	29
Понимание ценностей и убеждений важнее слов	31

Повтори, как понял(а)	38
Карта не равна местности	40
3. Ешь слона по кусочкам	47
Выбор без выбора	59
4. Коммуникационное айкидо, или как принимать критику	63
Выдохни	65
План «Б», или правило самурая	67
5. Культурные нюансы	74
Из чего складывается культурный слой?	78
Физики и лирики	85
6. Лягушку съешь с утра.	94
7. Вовлечение как базовая компетенция для Agile	102
Казалось бы, причем здесь Agile?	104
Как предложить задачу, не создав напряжения?	107
Вовлекай осторожно	112
8. Слушать, чтобы говорить	117
Интерактив — наше всё	118

Слушать! = слышать	123
Вопросы вопросам рознь	128
Как уйти от конфликта	131
9. Конфликтуй правильно	135
10. Как научиться есть хлеб коммуникатора без сожалений	146
Но я хочу менять мир, а не сотрясать воздух	152
11. Как быть, когда тебя не воспринимают всерьёз	158
Ну, так исторически сложилось	159
Играть в футбол может каждый. Не каждому дано стать Месси	163
12. Управляй ожиданиями	169
Если нет реальных дел — коммуникация не спасёт	170
Коммуникации, как и любой инструмент, имеют ограниченный диапазон применения	173
Коммуникации — это не столько про «сообщать», сколько про «промолчать»	177

13. Как это все измерять?.....	181
8 Что приоритетнее: объём или качество? ...	184
1 Целевые действия vs. охват.....	187
3 Не все соцсети одинаково полезны.....	192
2 А как же вирусный контент?.....	201
14. Кризисные коммуникации	203
6 Шеф, все сгорело!.....	204
Публичность vs. реактивность	209
Заключение	216