



OBSAH

O AUTORECH	9
1. ÚVOD	10
2. KOMUNIKACE, STRES A SOCIÁLNÍ ZDATNOST	12
2.1 Komunikace	13
2.2 Stres (eustres a distres)	14
2.3 Sociální zdatnost	15
3. ZÁKLADNÍ POJMY: PASIVITA, AGRESIVITA, MANIPULACE A ASERTIVITA	22
3.1 Pasivita	22
3.2 Agresivita	24
3.3 Manipulace	26
3.4 Asertivita	26
4. STRESORY V MEZILIDSKÉ KOMUNIKACI	30
4.1 Stresory v rodině	33
4.2 Stresory v pracovních vztazích	35
4.3 Sociální izolace	36
4.4 Strach v sociálních situacích	37
5. VLIV KOGNITIVNÍHO ZPRACOVÁNÍ NA PROŽÍVANÝ DISTRES	52
5.1 Sebevědomí	57
5.2 Komplexy méněcennosti	59
5.3 Iracionální postoje, které vedou k pocitům méněcennosti	62
5.4 Jádrová schémata a škodlivé předpoklady	66
6. KOMUNIKAČNÍ ZLOZVYKY	104
6.1 Komunikační zlozvyky při naslouchání	106
6.2 Komunikační zlozvyky při sdělování	108
7. DOTAZNÍKY KONVERZAČNÍCH SCHOPNOSTÍ A SEBEPROSAZENÍ	117
7.1 Dotazník konverzačních dovedností	117
7.2 Dotazník sebeprosazení	119



8. ASERTIVNÍ PRÁVA	122
9. CÍL NÁCVIKU ASERTIVITY	128
10. PRAKTICKÁ APLIKACE ASERTIVITY	132
10.1 Seznam osobních problémů (1. krok)	132
10.2 Sebeprosazující představy (2. krok)	134
10.3 Přenesení z představ do reálného života (3. krok)	137
10.4 Ohodnoťte svůj pokrok (4. krok)	138
11. KOGNITIVNÍ RESTRUKTURALIZACE	139
11.1 Automatické myšlenky	141
11.2 Přerámování	148
11.3 Zastírání emocí	150
11.4 Emoční mapa – vrstvy emocí	152
11.5 Terapeutické dopisy	157
11.6 Zpracování sociální situace	162
12. ZÁKLADNÍ SLOŽKY ASERTIVNÍHO CHOVÁNÍ	164
12.1 Výraz v obličeji a mimika	165
12.2 Pohled a oční kontakt	166
12.3 Mluva těla	168
12.4 Vokální klíče	170
12.5 Doteky	172
12.6 Načasování reakce	174
12.7 Obsah a forma sdělení	174
12.8 Osobní upravenost	175
13. JEDNODUCHÉ ASERTIVNÍ REAKCE	176
13.1 Reakce zpětnou vazbou	176
13.2 Vyjádření a přijetí komplimentu	180
13.3 Asertivní perzistence	184
13.4 Umění požádat o laskavost	195
13.5 Technika otevřených dveří – souhlasu	198
13.6 Negativní dotazování	201
13.7 Negativní aserce	205



14. KONVERZAČNÍ DOVEDNOSTI	208
14.1 Aktivní naslouchání	208
14.2 Vedení asertivní konverzace	212
15. UMĚNÍ EMPATICKÉHO NASLOUCHÁNÍ	216
16. POSILOVÁNÍ A POVZBUZOVÁNÍ PARTNERA	225
16.1 Kouzlo notování si	225
16.2 Navazování rozhovoru s partnerem	227
16.3 Neverbální povzbuzování	228
16.4 Přitakání a vyjádření souhlasu	229
16.5 Pochvala a ocenění	230
16.6 Vyjádření blízkosti a vřelosti	231
16.7 Povzbuzení	232
17. METODA ASERTIVNÍCH OBLIGACÍ	233
17.1 Směřování ke kompromisu	233
17.2 Partnerská dohoda	239
18. PŘIJÍMÁNÍ A PODÁVÁNÍ KRITIKY	241
18.1 Přehled základních zlovyků při reagování na kritiku	244
18.2 Jak přijímat oprávněnou kritiku bez vzdoru či sebeodsuzování	245
18.3 Jak reagovat na pravdivou, ale nevhodnou kritiku	249
18.4 Jak reagovat na nepravdivou kritiku	250
18.5 Jak reagovat na útočnou kritiku	251
18.6 Asertivní vyjádření kritiky neboli umění kritizovat a přitom neponižovat	252
18.7 Umíte vyjádřit svůj hněv?	255
18.8 Jak vůbec reagovat na rozzlobeného jedince	258
19. ASERTIVNÍ ŘEŠENÍ KONFLIKTŮ A PROBLÉMŮ	261
19.1 Nečisté kroky při konfliktech	264
19.2 Konflikty a stereotypní řešení problémů v partnerském vztahu	267
19.3 Konstruktivní řešení problému	269
20. ZÁVĚR	274
DOPORUČENÁ LITERATURA	276