

Obsah

1. Úvod	8
2. Komunikace, stres a sociální zdatnost	10
2.1 Komunikace	10
2.2 Stres (eustres a distres)	11
2.3 Sociální zdatnost	12
3. Základní pojmy: pasivita, agresivita, manipulace a asertivita ..	18
3.1 Pasivita	18
3.2 Agresivita	20
3.3 Manipulace	21
3.4 Asertivita	21
4. Stresory v mezilidské komunikaci	24
4.1 Stresory v rodině	26
4.2 Stresory v pracovních vztazích	28
4.3 Sociální izolace	29
4.4 Strach v sociálních situacích	30
5. Vliv kognitivního zpracování na prožívaný distres	33
5.1 Sebevědomí	36
5.2 Komplexy méněcennosti	38
5.3 Iracionální postoje, které vedou k pocitům méněcennosti	41
6. Komunikační zlovyky	44
6.1 Komunikační zlovyky při naslouchání	46
6.2 Komunikační zlovyky při sdělování	47
7. Dotazníky konverzačních schopností a sebeprosazení	55
7.1 Dotazník konverzačních dovedností	55
7.2 Dotazník sebeprosazení	55
8. Asertivní práva	60
9. Cíl nácviku asertivity	65

10. Praktická aplikace asertivity	69
10.1 Seznam osobních problémů (1. krok)	69
10.2 Sebeprosazující představy (2. krok)	72
10.3 Přenesení z představ do reálného života (3. krok)	74
10.4 Ohodnoťte svůj pokrok (4. krok)	74
11. Kognitivní rekonstrukce	76
11.1 Automatické myšlenky	78
11.1.1 Spojení automatických myšlenek se situací a s emocemi (1. krok)	78
11.1.2 Rozpoznání automatických myšlenek (2. krok)	81
11.1.3 Testování automatických myšlenek (3. krok)	82
11.1.4 Racionální odpověď (4. krok)	82
11.2 Přerámování	83
11.3 Zastírání emocí	85
11.3.1 Rozdíl mezi myšlenkami a pocity	86
11.4 Emoční mapa - vrstvy emocí	87
11.5 Zpracování sociální situace	94
12. Základní složky asertivního chování	96
12.1 Výraz v obličeji a mimika	97
12.2 Pohled a oční kontakt	98
12.3 Mluva těla	99
12.4 Vokální klíče	101
12.5 Doteky	102
12.6 Načasování reakce	104
12.7 Obsah a forma sdělení	104
12.8 Osobní upravenost	105
13. Jednoduché asertivní reakce	106
13.1 Reakce zpětnou vazbou	106
13.2 Vyjádření a přijetí komplimentu	109
13.3 Asertivní persistence	112
13.4 Jak říkat NE v souladu s tím, co chceme - asertivní NE	113
13.5 Schopnost žádat to, na co máme právo a vydržet u toho - neboli přeskakující gramofonová deska	117
13.6 Umění požádat o laskavost	122
13.7 Technika otevřených dveří - souhlasu	124

13.8 Negativní dotazování	127
13.9 Negativní aserce	130
14. Konverzační dovednosti	133
14.1 Aktivní naslouchání	133
14.2 Vedení asertivní konverzace	136
15. Umění empatického naslouchání	140
16. Metoda asertivních obligací	147
17. Přijímání a podávání kritiky	152
17.1 Přehled základních zlovyků při reagování na kritiku	155
17.2 Jak přijímat oprávněnou kritiku bez vzdoru či sebeodsuzování	156
17.3 Jak reagovat na pravdivou, ale nevhodnou kritiku	159
17.4 Jak reagovat na nepravdivou kritiku	159
17.5 Jak reagovat na útočnou kritiku	160
17.6 Asertivní vyjádření kritiky neboli umění kritizovat a přitom neponižovat	161
17.7 Umíte vyjádřit svůj hněv?	164
17.8 Jak vůbec reagovat na rozzlobeného jedince	166
18. Asertivní řešení konfliktů a problémů	168
18.1 Nečisté kroky při konfliktech	170
18.2 Konflikty a stereotypní řešení problémů v partnerském vztahu	173
18.3 Konstruktivní řešení problému	174
19. Závěr	180