

# OBSAH

Úvod	7
Kapitola 1: Úvod k asertivitě	9
Kapitola 2: Tři kroky asertivního postupu	23
Kapitola 3: Budování vztahu	40
Kapitola 4: Strategie pro vybudování osobních vztahů	56
Kapitola 5: Asertivní zvědavost	71
Kapitola 6: Využití asertivní zvědavosti ve světě byznysu	87
Kapitola 7: Od zvědavosti k porozumění	99
Kapitola 8: Etiketa a pravidla mezilidských vztahů aneb „dopravní předpisy pro pohyb v mezilidských vztazích“	112
Kapitola 9: Přesvědčivost jako jedna z dovedností při jednání s lidmi	125
Kapitola 10: Umění klást otázky	138
Kapitola 11: Asertivní vyjadřování	146
Kapitola 12: Asertivní naslouchání	160
Kapitola 13: Asertivní ambicióznost	174
Kapitola 14: Dosahujte maximálních výsledků s pomocí asertivní ambicióznosti	187
Kapitola 15: Asertivní řešení konfliktních situací	200
Kapitola 16: Asertivní zvládnání konfliktů a vyjednávání	213