

Obsah

O autorce	7
Úvod.....	8
1. Hlavní myšlenky asertivity.....	11
1.1 Poznej sám sebe	14
1.2 Rozdíly mezi agresivním, pasivním a asertivním jednáním.....	18
2. Lidé kolem nás.....	23
2.1 Postoje v interpersonální komunikaci	24
2.2 Vztahové styly	27
2.3 Transakční analýza	28
2.4 Využití transakční analýzy v manažerské praxi	31
3. „Proti všem“, nebo „U nás“?.....	37
3.1 Povaha konfliktu	38
3.2 Příčiny konfliktu	40
3.3 Faktory ovlivňující vnímání konfliktu.....	42
3.4 Role při řešení konfliktu	44
3.5 Roviny konfliktu	44
3.6 Strategie zvládnání konfliktů	45
4. Asertivní práva a povinnosti.....	55
4.1 Deset základních asertivních práv podle A. Saltera.....	56
4.2 Základní asertivní povinnosti	61
4.3 Typy asertivního jednání.....	63
5. Asertivní „NE“.....	69
5.1 Mýty a pověry	70
5.2 Umění odmítnout	74
5.3 Zásady asertivního odmítnutí	76
6. Asertivní techniky.....	79
6.1 Šest základních technik.....	80
6.2 Asertivní techniky v praxi	83

7. Man The Manipulator	93
7.1 Manipulátor – jak ho poznáme?	94
7.2 Manipulace jako způsob lidského jednání.....	98
7.3 Kontramaniplulační strategie	100
8. Kritika	107
8.1 Jak vnímáme kritiku?.....	108
8.2 Jak reagovat na oprávněnou kritiku	110
8.3 Jak reagovat na neoprávněnou kritiku.....	112
8.4 Specifické situace – reakce na urážlivou kritiku.....	113
8.5 Konstruktivní kritika.....	114
9. Rozum a cit	119
9.1 Emoční inteligence.....	120
9.2 Vyjadřování emocí.....	123
10. Pozor, mezi námi je agresor!	133
10.1 Typy agrese	136
10.2 Charakteristické znaky agresora	138
10.3 Jednání s potenciálním i skutečným agresorem	139
11. Kdo – já?	143
11.1 Co delegovat při vedení lidí a týmů	144
11.2 Proces delegování.....	145
11.3 Kontrolní otázky pro upřesnění a vyjasnění úkolu	149
12. „Ráda bych vám pomohla, ale...“	153
12.1 Devět rolí sociálního pracovníka.....	156
12.2 Praktické využití asertivity v sociální práci	158
Závěr	160