

Obsah

Místo aperitivu memento	5
Úvodem upřesnění očekávání... i varování	7
Začínáme testem	9
Kořeny asertivity	15
Behavioristické kořeny asertivity	16
Humanistická psychologie a asertivita	16
Co to znamená, když se řekne asertivita	21
Asertivita jako komunikační styl nejen na pracovišti	24
Emoce a asertivita	28
ABC paradigma	29
Kde se vzalo neasertivní jednání?	30
Manipulace – protiklad a občas i křivé zrcadlo asertivity	31
Typologie manipulátorů	35
Test: Projevy manipulace	43
Jak se bránit manipulaci	46
Lidská práva jako východisko asertivního přístupu	47
Asertivní práva, zásady a povinnosti	49
Jen třetinu informací sdělujeme slovy	60
Asertivní postupy a dovednosti	63
Reklamace a asertivita	67
Nebát se ozvat včas	69
Umění odmítnout neoprávněný požadavek	74
Požádání o laskavost	80
Asertivní kompromis	82
Asertivní vyjádření kladného i záporného pocitu	85

■ Obsah

Žít aktivně znamená mít dostatek informací	87
Asertivně „na rovinu“ i sám se sebou	92
Jak asertivně kritizovat a s kritikou se vyrovnávat	94
Souhlas s oprávněnou kritikou	96
Ptát se můžeme, odpovědi na svoji otázku snést musíme	110
Rozhovor: řeč budiž jasná a k věci	115
Černá a bílá zaměřeného rozhovoru při obchodním jednání	124
Opakovací lekce asertivity na pracovišti	127
Test: Znáte své papenhaimské?	132
Asertivita coby „vnitřní pankáč“	132
Opakovací lekce a shrnutí tématu asertivita	133
Asertivita = zdravé, přiměřené sebeprosazování	133
Pasivní a agresivní chování	134
Co se lze naučit v rámci základního výcviku asertivity?	134
Asertivita – jak se chovat a prosazovat	135
Proč být asertivní?	136
Kino plné asertivity – takřka případová studie	137
Jste asertivní?	145
Asertivita a uplatnění na trhu práce	149
Test: Jste asertivní a také jste se narodili v roce 1441?	151
Závěrem balíček na cestu čtenářům	153
Literatura... nejen o asertivitě	155
Rejstřík	157