

Obsah

O autorce	8
Úvodní slovo k druhému vydání	9
Úvod.....	10
1. Hlavní myšlenky asertivity.....	13
1.1 Poznej sám sebe	16
1.2 Rozdíly mezi agresivním, pasivním a asertivním jednáním.....	20
2. Lidé kolem nás	25
2.1 Postoje v interpersonální komunikaci	26
2.2 Vztahové styly	29
2.3 Transakční analýza	30
2.4 Využití transakční analýzy v manažerské praxi	33
3. Nerozumím řeči tvého kmene	39
3.1 Jak pracuje lidský mozek	40
3.2 Komunikační kanály	45
3.3 Neurolingvistické programování (NLP).....	46
3.4 Komunikace jako hra	48
4. „Proti všem“, nebo „U nás“?.....	51
4.1 Povaha konfliktu	52
4.2 Příčiny konfliktu	54
4.3 Faktory ovlivňující vnímání konfliktu	56
4.4 Role při řešení konfliktu	58
4.5 Roviny konfliktu	58
4.6 Strategie zvládání konfliktů	59
5. Asertivní práva a povinnosti	69
5.1 Deset základních asertivních práv podle A. Saltera	70
5.2 Základní asertivní povinnosti	75
5.3 Typy asertivního jednání	77

6. Asertivní „NE“	83
6.1 Mýty a pověry	84
6.2 Umění odmítnout	88
6.3 Zásady asertivního odmítnutí	90
7. Asertivní techniky	93
7.1 Šest základních technik	94
7.2 Asertivní techniky v praxi	97
8. Man The Manipulator	107
8.1 Manipulátor – jak ho poznáme?	108
8.2 Manipulace jako způsob lidského jednání	112
8.3 Kontramaniplulační strategie	114
9. Kritika	121
9.1 Jak vnímáme kritiku?	122
9.2 Jak reagovat na oprávněnou kritiku	124
9.3 Jak reagovat na neoprávněnou kritiku	126
9.4 Specifické situace – reakce na urážlivou kritiku	127
9.5 Konstruktivní kritika	128
10. Rozum a cit	133
10.1 Emoční inteligence	134
10.2 Vyjadřování emocí	137
11. Pozor, mezi námi je agresor!	147
11.1 Typy agrese	150
11.2 Charakteristické znaky agresora	152
11.3 Jednání s potenciálním i skutečným agresorem	153
12. Kdo – já?	157
12.1 Co delegovat při vedení lidí a týmů	158
12.2 Proces delegování	159
12.3 Kontrolní otázky pro upřesnění a vyjasnění úkolu	163
13. „Ráda bych vám pomohla, ale...“	167
13.1 Devět rolí sociálního pracovníka	170
13.2 Praktické využití asertivity v sociální práci	172

14. I manažer je jen člověk	175
14.1 Work life balance	176
14.2 Žebříček hodnot	181
Závěr	185
Prameny a zdroje	186