

Spis treści

Część I: Proszę o chwilę uwagi	1
Rozdział 1. Czym asertywność jest, a czym nie jest?	3
Co znaczy być asertywnym?	4
Dobrze pojęty własny interes	5
Uczciwe postępowanie	5
Poszanowanie praw	5
Określenie pozytywne	6
Asertywność fizyczna kontra werbalna	6
Rozwijanie bądź demonstrowanie skutecznych technik asertywnych	7
Wrodzona czy wdrożona?	7
Albowiem cisi posiadają.....	8
Asertywności porządnie się dostało	8
Agresja, fuj!	8
Asertywność jest taka przyjemna!	9
Nie musisz tak zrzędzić.	9
Nie musisz być taki napastliwy	10
Asertywność jest przeciwieństwem bierności	11
Zwierz szczególnie: typ bierno-agresywny	12
Twoja asertywność może pomóc ludziom obok ciebie	13
Zapamiętaj chociaż tyle	14
Rozdział 2. Świat zastany	15
Naciśnij przycisk „dwa”, by połączyć się z działem obsługi, lub przycisk „trzy”, by połączyć się z działem reklamacji	15
Zacznijcie tę rewolucję beze mnie	17
To tylko symptom	17

Ćwierć miliona ludzi więcej każdego dnia	18
Wysoka gęstość, niskie maniery	18
Cyfry nie kłamią	19
Najnowszy serwis informacyjny był sponsorowany przez.....	20
„Zwróć na mnie uwagę”. Nie, „zwróć n a m n i e uwagę”.....	20
Potop na okrągło	21
W jakim stanie są Stany	22
Sześć minut treściwego czasu	23
Nawet twoja matka ma automatyczną sekretarkę	24
Powiedz mi to prosto w oczy	25
Zapamiętaj chociaż tyle	25
Rozdział 3. Gdzie i kiedy zachować się asertywnie	27
O co warto walczyć i z czym lepiej dać sobie spokój	28
Pytanie za milion dolarów	29
Zanim zachowasz się asertywnie, musisz wiedzieć, czego chcesz	31
Zbyt wiele priorytetów oznacza ich brak	31
Krótki kurs podejmowania decyzji	33
To ty zadzwoń	34
Pewność siebie to podstawa	37
Zapamiętaj chociaż tyle	37
Rozdział 4. Asertywność od dawien dawna	39
Przyszędem, zobaczyłem, powiedziałem, czego chcę	40
Proszę powiedzieć, o kogo chodzi	41
Asertywność w historii najnowszej	42
A psa nie oddamy	42
No to im pokazaliśmy, czy jak?	43
No dalej, tylko spróbuj mnie dotknąć	44
Asertywność w religii	45
Asertywność w sztuce	46
Zapamiętaj chociaż tyle	47
Część II: Twoje pewniejsze oblicze	49
Rozdział 5. Dlaczego pewność siebie jest tak ważna	51
W dzisiejszych czasach dezorientacja to rzecz normalna	52
Bezprecedensowe trudności doby obecnej	52
Przemiany społeczne i techniczne, na które możesz liczyć	53
Jak ważna jest pewność siebie	54
Jak czuć się pewniej nawet w obliczu niepewności	55
Otwórz drzwi możliwościom	56

A wy co, karzelki?	57
Twój budulec	57
Podstawa twojego braku pewności	58
Czy wierzysz reklamom, które ciągle mówią, że coś z tobą nie tak?	59
Kiedy błyszczysz, a kiedy nie?	59
Powstań i zabłyśnij	60
Zwątpienie we własne możliwości tłumić w zarodku	62
A ty błyszczysz, kiedy?	62
Plan prosty a skuteczny	63
Nie, choćby i za dwadzieścia lat	63
Jak cię widzą inni?	64
Jak rozmawiać z sobą, by coś z tego mieć	65
Świat według pewnego siebie	66
Zapamiętaj chociaż tyle	67
Rozdział 6. Nabieranie werbalnej pewności siebie	69
Cóż to takiego ta werbalna pewność siebie?	70
Wykorzystanie techniki do zabawy w chowanego	70
Ileż to się gada	71
Kogo cechuje werbalna pewność siebie?	71
Bądź dobry dla swych strun głosowych	72
Praktyka czyni mistrza	73
Rano coś ciepłego do picia	73
Wzmocnij gardło	73
Czasem dobrze sobie westchnąć	74
Oddychanie przeponowe	74
Melodia twojego głosu	75
Na dykcję nigdy nie jest za późno	76
Mała wprawka	76
Przykłady z życia wzięte	77
Rzecz nie w tym, co się mówi, ale jak się mówi	77
Ćwiczenia zaawansowane	78
Wypracuj sobie własny sposób mówienia	79
Zapamiętaj chociaż tyle	79
Rozdział 7. Jak ćwiczyć pewność siebie od zaraz	81
Nic, tylko czytać i korzystać	82
Nie oczekuj cudów	82
Dodaj szczyptę dobrego przygotowania	82
Odszukaj wewnętrzny spokój	83
Dodaj sobie animuszu	83

Mów, że możesz	83
A kiedy się uśmiechasz... ..	85
Spraw sobie przyjemność	86
Miej zaufanie do innych ludzi	86
Jak szlifować swą życiową formę	87
Szukaj zwycięstw, wielkich i niewielkich	87
Nagradzaj siebie	88
Ucz się na własnych błędach i idź dalej	88
Z krytyką radź sobie zręcznie	89
Krok dalej	89
Puść wodze fantazji	90
Pocksperymentuj aktorsko	90
Naśladuj ludzi pewnych siebie	91
Zapamiętaj chociaż tyle	92
Rozdział 8. Pewność siebie na co dzień	93
Ludzie pewni siebie nie są chodzącymi ideałami	93
Ludzie pewni siebie wiedzą, kim są	94
Kilka zasad z dobrego źródła	95
Czy pewność siebie może się obejść bez optymizmu?	96
Pewność siebie w miejscu pracy	97
1. Pracuj z konsultantem	97
2. Podpisz ze swoim pracodawcą kontrakt!	98
3. Stań się w pracy osobą niezastąpioną	99
4. Dokładnie poznaj produkty albo usługi twojej firmy	100
5. Bądź w pracy bardziej profesjonalny	101
6. Postępuj bardziej zdecydowanie	102
7. Bądź ochotnikiem w pracy	103
Pewność siebie w sytuacjach powszednich	104
Automatyczna pewność siebie	106
Od pewności siebie do asertywności	107
Zapamiętaj chociaż tyle	107

Część III: Myślę, więc jestem asertywny **109**

Rozdział 9. Co mieć musisz, co mieć chcesz, a co nie jest aż tak konieczne . . .	111
Wyjaśnijmy sobie, czego w zasadzie chcesz	111
Mały przepis na życie	112
Wszystko na temat twojego miejsca pracy	112
Możliwości sieciowe	114
Dodatkowe atrakcje	115

Przydział środków i pomocy	117
Życie prywatne	118
Z żoną, mężem czy inną ukochaną osobą	118
No więc, co musisz mieć?	119
Co chcesz mieć?	120
Co nie jest aż tak konieczne	120
Ile energii gotów jesteś poświęcić?	120
Trzymaj głowę do góry nawet wówczas, gdy nic nie idzie po twojej myśli	121
Zapamiętaj chociaż tyle	121
Rozdział 10. Miernik asertyw..., przepraszam, agresywności	123
Jak zmierzyć, kiedy i jak bardzo być agresywnym	124
Kolejne poważne uchybienie ze strony osoby, której najpewniej już nigdy więcej nie spotkasz (100°C)	125
Kiedy palić za sobą mosty	126
Jednorazowe poważne uchybienie osoby, której najpewniej już nigdy więcej nie spotkasz (90°C)	126
Kolejne poważne uchybienie osoby, którą będziesz widywał sporadycznie (90°C)	126
Czasami jeńców brać nie należy	127
Kolejne drobne uchybienie osoby, której najpewniej już nigdy więcej nie spotkasz (80°C)	127
Jednorazowe poważne uchybienie osoby, którą będziesz widywał sporadycznie (80°C)	128
Kolejne poważne uchybienie osoby, którą będziesz widywał od czasu do czasu (80°C)	128
Kiedy przystępować do rozmów pokojowych.	129
Jednorazowe drobne uchybienie osoby, której najpewniej już nigdy więcej nie spotkasz (70°C)	129
Kolejne drobne uchybienie osoby, którą w przyszłości będziesz widywał sporadycznie (70°C)	130
Jednorazowe poważne uchybienie osoby, którą będziesz widywał od czasu do czasu (70°C)	131
Kolejne poważne uchybienie osoby, którą będziesz widywał regularnie (70°C)	131
Jak być bardziej dyplomatycznym	132
Jednorazowe drobne uchybienie osoby, którą będziesz widywał sporadycznie (60°C)	132
Kolejne drobne uchybienie, którą będziesz widywał od czasu do czasu (60°C)	133

Jednorazowe poważne uchybienie osoby, którą będziesz widywał regularnie (60°C)	134
Nawiązywanie dobrego kontaktu z drugą osobą	135
Ostatnia kategoria narażenia (40°C)	136
Zapamiętaj chociaż tyle	136
Rozdział 11. Mity a rzeczywistość	137
W czepku rodzony?	137
Asertywność może przyczyniać się do bogactwa	138
„Czy mógłbym coś powiedzieć?”	138
Ani płeć, ani język niczemu nie przeszkadzają	139
Metody i środki	140
Czy mężczyźni są bardziej asertywni od kobiet?	140
Więcej podobieństw niż różnic?	141
Czy mężczyźni są mniej wrażliwi od kobiet?	142
Możesz się nauczyć, jak być bardziej asertywnym	142
Zapamiętaj chociaż tyle	142
Rozdział 12. Odezwij się!	143
Wszystko o Toastmasters International	144
Nieco filozofii stowarzyszenia TI	144
Porządni faceci i równe babki	145
Materiałów, ile dusza zapagnie	145
Jak gości namierzyć	146
Amerykańskie Towarzystwo Szkolenia i Rozwoju	147
W czym towarzystwo może pomóc?	148
Nieco filozofii towarzystwa ASTD	149
Podstawowe źródła informacji	149
Krajowe Stowarzyszenie Mówców	150
Atrakcje dla członków	151
Idź się przywitaj	152
Inne atrakcje	152
Międzynarodowe Towarzystwo Poprawy Jakości Pracy	153
Zapisz się i rozwijaj	153
Jakie są jeszcze możliwości?	154
To jest przywilej	155
Zapamiętaj chociaż tyle	155
Rozdział 13. Asertywność fizyczna	157
Chodzenie z podniesioną głową – ty, z dynamiczną facjatą, wystap!	158
Spotkaj się wreszcie z samym sobą	160
Jak symulować ukrytą kamerę	161

Zacznij ćwiczyć, choć trochę	161
Sprawiaj wrażenie czujnego i uważnego	162
Wyraz twarzy	162
Siła i jakość głosu	163
Postawa	163
Kontakt wzrokowy	164
Wykorzystanie gestów	165
Ale to zupełnie nie tak!	165
Asertywność fizyczna i werbalna	167
Niech ciało stanie się słowem!	167
Zapamiętaj chociaż tyle	168

Część IV: Asertywność w życiu rodzinnym 169

Rozdział 14. Jak być asertywnym wśród najbliższych 171

Asertywność wobec członków najbliższej rodziny	171
Ciagle to samo, ciagle to samo	172
Słuchaj, jestem po twojej stronie	172
Ale mój mąż nie chce mnie słuchać!	173
W końcu jesteśmy z tej samej bajki	174
Tak proszę nie mówić	176
Nutka poparcia	176
Żeby tak tylko to wystarczyło	177
Przyznaj, że nie masz racji	177
Podejdź do sprawy z humorem	178
Jak skłonić dzieci do słuchania i reagowania	178
Czego dzieciaki nie muszą słyszeć z twoich ust	179
Czego dzieci słuchają i na co reagują?	180
Czy możesz być asertywny, stosując nagradzanie?	182
Czy najstarsze dzieci mają większe skłonności do asertywności?	183
Jak nauczyć dzieci odróżniać asertywność od apodyktyczności	184
Zapamiętaj chociaż tyle	185

Rozdział 15. Asertywność w rodzinie 187

Jak skłonić rodziców do słuchania i reagowania na twoje słowa	187
Trzymaj się z dala, mądrala	188
Jak radzić sobie z teściami	189
Do tego proszę się nie wtrącać	191
Jak być asertywnym wobec rodziców żony czy męża	192
Grzeczna odmowa	192
Tu na mnie nie liczcie	193

Proszę nie ujeżdżać na moim mężu	193
Mówiłeś coś do mnie?	194
Ja się nie piszę	195
Czy mógłbyś ująć to inaczej?	196
Jak skłonić inne blisko z tobą związane osoby do słuchania i reagowania na twoje słowa	197
Zapamiętaj chociaż tyle	198
Rozdział 16. Sąsiedzi i inni znajomi	199
Jak sobie radzić z sąsiadami	199
Hałas i zakłócanie prywatności	200
Wnieś pozew grupowy	201
Pamiętaj o złotej zasadzie	201
Rób dokładne notatki	202
Nie dopuść do wrzenia	202
Spróbuj mediacji	203
Prawo mówi, że...	204
Nagłówek prawnika	204
Pozwanie do sądu	205
Dyskusja z policjantem drogówki	205
Rozbrój policjanta	206
Twój dzień w kolegium	207
Orzeczenie: wyszło na twoje	208
Jak zabrać głos na zebraniu rady miejskiej	208
Wstąp na katedrę	209
Daj się zapamiętać, jak nikt inny	210
Jak przemawiać bez przygotowania	210
Powinieneś być krytyczny	211
Asertywność w całym mieście	211
Zapamiętaj chociaż tyle	212
Część V: Asertywność w życiu prywatnym	213
Rozdział 17. Szczególne sytuacje wymagające asertywności od kobiet	215
Słuchaj, bo teraz mówi kobieta	215
Uwarunkowania społeczne	216
Eksperci nie są zgodni	217
Ludzie, pojedynczo!	217
Jak ważna jest atrakcyjność	218
Pociecha dla mas	219
Asertywność na randkach	220

Spotykam się z mężczyzną, więc jestem asertywna	221
Jak wyprostować stuletni błąd w rozumowaniu	222
Czy wyznaczasz granice?	222
Asertywne zachowanie w razie molestowania	223
Precz z łapami!	224
Woda na młyn	225
Wycieczki osobiste?	225
Żeby cię zrozumiał za pierwszym razem	225
Recydywiści	226
Sytuacje szczególne	226
Molestowanie poza miejscem pracy	227
Jeżeli kobiety nie zaznają swobody, mężczyźni nie będą wolni	227
Środki odstraszające ogólnego zastosowania	228
Zapamiętaj chociaż tyle	228
Rozdział 18. Asertywność na inne specjalne okazje	229
Kiedy mówisz z akcentem	229
Podkreślaj pozytywne	230
Ciesz się, że cię coś odróżnia	231
Zważaj na normy komunikacji	232
Trudności z asertywnością u osób starszych	233
Twoja godność jest niezbywalna	233
Nie w moim teatrze	234
Ta iskierka w oku	234
Trudności z asertywnością u osób młodych	235
No i co z tego, że jestem młodszy?	235
Ten jeden krok więcej	236
Okazje do asertywnego zachowania	236
Asertywność zawsze i wszędzie	237
Trudności z asertywnością u osób niskich	237
Te przeciwności nie są wymyślone	238
Retusz mięśniowy?	239
Trudności z asertywnością u osób otyłych	239
Zostaw mnie w spokoju, proszę	240
Pokaż im, gdzie ich miejsce	240
Ty, czyli osoba pełnowartościowa	241
Zapamiętaj chociaż tyle	241
Rozdział 19. Stajesz się asertywnym konsumentem	243
Ileż można czekać	243
Pobębnić paluszkami	244

Dzień dobry, poproszę troszkę obsługi	245
Więc jednak nabyłeś urządzenie z ukrytą wadą	245
Jak odszukać siedzibę firmy	246
Kilka wskazówek, jak napisać list reklamacyjny	247
Negocjowanie wynajmu	248
Najpierw telefon i potem list czy odwrotnie?	249
Po prostu nie zapłacę czynszu	249
Metoda wielokrotnej daty	250
Twój dom twoją twierdzą?	251
Sprzedaż obnośna	251
Aby naprawa auta nie była drogą przez mękę	251
Problemy przy zakupie samochodu	252
Zapamiętaj chociaż tyle	253
Rozdział 20. Stajesz się asertywnym obywatelem	255
Telefon do urzędu... Halo, jest tam kto?	255
Sprawa pierwsza – podejście zorganizowane	256
Urzędowa karuzela	257
Idź szczebel wyżej	258
Działaj metodycznie	258
Jak sobie radzić z biurokracją. Kurs podstawowy	259
Proszę postawić się w mojej sytuacji	259
A ja się postawię w pańskiej	259
Chciałbyś, żeby ktoś cię pochwalił?	260
Dodatkowy zysk	261
Czy ktoś zechce mnie tutaj wysłuchać?	262
Jak się prezentuje twoja koperta?	263
Przesyłką po oczach	264
Jak rozmawiać z biurokratą przez telefon	264
Główne zasady telefonowania	264
Przejdźmy do rzeczy	265
Więcej o tym, jak sobie radzić z biurokratą	266
Ta nieznośna automatyczna sekretarka	266
Jak zakończyć rozmowę	267
Może sformułuję to nieco inaczej	268
Tak naprawdę wcale nie musisz stosować tych sztuczek.....	269
Zapamiętaj chociaż tyle	269

Część VI: Asertywność w życiu zawodowym	271
--	------------

Rozdział 21. Jak być asertywnym w pracy	273
--	------------

Awans albo porażka	273
Znacznie więcej niż tylko dobra gadka	274
Sam się przekonaj	275
Dlaczego frajerzy nie posuwają się do przodu	276
Nie bądź taki pasywny	276
Pracuj, pracuj, a garb ci sam wyrośnie	277
Bądź asertywny i bogaty	277
Jak prosić o podwyżkę	278
Za dużo mówisz	280
I jeszcze jedno... ..	281
Hej, jest u was wolna posada (z dyrektorską pensją)?	281
Bezpośredniość czasem jest na miejscu	282
Asertywne kobiety w miejscu pracy	283
Wsparcie koleżanek	283
Zapamiętaj chociaż tyle	284
Rozdział 22. Kto tu rządzi?	285
Dobra, powtórz to sobie raz jeszcze	286
Po pierwsze: poznaj samego siebie	287
Umiejętności zawodowe	287
Do kogo mogę się zwrócić?	288
Proszę przyjść za dwa dni	288
Fundamenty	289
Naśladuj sposób porozumiewania się szefa z innymi	290
Dobrzy, źli i ci, których ścięto	290
Idziesz do Wielkiego Bonzy prosić o podwyżkę	291
Podwyższenie oceny jakości twojej pracy	293
Facet ma jakiś plan	293
Równi sobie	294
Sam pociągaj za sznurki	294
Przejmij całą procedurę	295
Kiedy proszą cię o zbyt wiele	296
Nie rób z siebie ofiary	296
Jak zachować się asertywnie w sytuacjach krytycznych	297
Zdobądź potrzebne środki	298
Kiedy nic nie skutkuje	299
Słówko na pożegnanie	299
Zapamiętaj chociaż tyle	300
Rozdział 23. Asertywność wśród kolegów i koleżanek	301
Ty i twoi koledzy i koleżanki	302

Kiepskie środki zaradcze	302
Konflikt nie jest czymś w istocie złym	303
Jak cię widzą	303
Nie każdy będzie taki jak ty – choćby nie wiadomo co!	304
Niektóre orzechy trudno zgryźć	304
Trochę na temat bycia „swoim człowiekiem”	305
Jak cię poznać	305
Zapoznać się albo nie zapoznać – oto jest pytanie	306
Słuchaj no, kolego	307
Jak mieć więcej do powiedzenia na swoim podwórku	307
Powiedz, co ci leży na sercu	308
Zacznij od jednego, po czym przejdź do reszty	309
Jak sobie radzić z krytyką ze strony współpracowników	309
Sparingi słowne	310
Posunięcia odstraszające	310
Jak sobie radzić z nieszczerością	311
Asertywność dla dobra całej grupy	311
Zwróć się z gorącym apelem	312
Podejście zakulisowe	312
Przedstaw sprawę pod hasłem „A co by było gdyby...” i daj im się wypowiedzieć	313
Zapamiętaj chociaż tyle	313
Rozdział 24. Asertywność wśród podwładnych	315
Jak pomóc podwładnym zachowywać się bardziej asertywnie i uzyskać życiową formę	316
Otwarte tylko w teorii	316
No, a co z tobą?	317
Trzeba znać czas i godzinę	318
Oprócz „gdzie” – jeszcze „kiedy”	320
Co zrobić, żeby wystarczyło powiedzieć tylko raz	320
Czy mogę prosić o uwagę?	321
Nagrywaj swoje rozmowy na taśmę	321
Podyktuj, co trzeba zrobić	322
A teraz ty mi to opowiedz	322
Rozumiem, jest więcej roboty	323
Kiedy pozwolić pracownikom zabrać głos	323
Zachęcaj swych pracowników	324
Część ekipy będzie dla ciebie wyzwaniem	325
Jak pomóc swym pracownikom, by lepiej im się z tobą pracowało	326
Jak mówić prawdę	326

Zapamiętaj chociaż tyle	327
Rozdział 25. Jak się obchodzić z klientami	329
Klient nasz pan	329
Czy to cię w ogóle obchodzi?	330
Na dźwięk mego imienia.	330
Mów mi prosto w oczy	330
Jak utrzymywać ożywione i długotrwałe kontakty	331
Nie traktuj klienta klasy A jak klienta klasy D	332
Co z jakością twoich kontaktów?	334
Krzyż pański z tą klientelą	335
Kiedy klient cię krytykuje	335
Technika łagodzenia animozji	336
Naprawianie krzywd	336
Lepiej nie mówić, lepiej nie robić	337
Co klienci chcą usłyszeć	337
Jestem wartościowy i pan również	338
Postaw się samemu sobie	339
Boskie wyjście	339
Nie czynź źle drugiemu.	340
Zapamiętaj chociaż tyle	340
Rozdział 26. Jak egzekwować swoje należności	343
Jak przekonać innych, by ci zapłacili	344
Przemysł sam w sobie	344
Jeden zarobiony dolar to nie jeden dolar ściągnięty od dłużnika	345
Im bardziej opieszają płatnik... ..	346
Różni są dłużnicy	347
Dłużnik jakiego rodzaju?	347
Rozumiem, co pan czuje	348
Kampanie windykacyjne	349
Wstępne ustalenia	349
Uprzejme ponaglenia	350
Sprawdź swoje nastawienie	350
Z pomocą komputera	351
Bądź konkretny i oryginalny	351
Monity osobiste	352
Podkręć śrubę	353
Co mi zrobisz, jak mnie złapiesz	354
Posunięcia agresywne	354
Zapłacisz albo popamiętasz	355

Dostaniemy Twoją Kasę SC	356
Przekażemy Sprawę Sądowi Sp. z o.o.	357
Zapamiętaj chociaż tyle	358
Rozdział 27. Bądź asertywny – teraz i zawsze	359
Rozwijaj nowe umiejętności i odcinaj kupony	360
I co widzisz?	360
Z powrotem do szeregu, kolego	360
Asertywność z pogranicza kultur	361
Aby się dobrze żyło tym, co nie mogą mówić	361
Jak zmontować siatkę	362
Małe szanse	362
Różne możliwości	364
Dodawaj ducha tym, którzy tego potrzebują	364
Znajdź kogoś z uprawnieniami	364
Zagroź bojkotem	365
Listy do wydawcy	366
Więcej możliwości, by zachować się asertywnie	366
Wybory	366
Rozdzielaj darowizny	367
Zacznij być aktywny	367
Bądź ochotnikiem	368
Zachęcaj innych, by byli asertywni	368
Rozwijaj nowe umiejętności i odcinaj kupony	369
Zachowuj się asertywnie, aż stanie się to twoją drugą naturą	369
Śmiałość jest przejawem geniuszu	370
Śmiało krocź tam, gdzie nigdy wcześniej nie byłeś	370
Przyszłość w rękach odważnych	372
Słuchaj swego wewnętrznego głosu	372
Zapamiętaj chociaż tyle	373
Zalecana literatura w języku polskim	375
Indeks	377