

SPIS TREŚCI

O autorze	9
Wstęp, czyli wewnętrzna doskonałość	11
Rozdział 1. Czym jest asertywność?	15
Strategie zachowań, czyli dlaczego nie zawsze zachowujemy się tak, jak chcemy	16
Każde nasze zachowanie (nawet to, które bardzo nam ciąży) kiedyś było skuteczne	18
To nie Twoja wina, że czasami zachowujesz się nie tak, jak chcesz	19
Cele asertywności	21
Cel nr 1. Uczenie innych, jak mają Cię traktować	22
Cel nr 2. Zmiana zachowań innych	24
Cel nr 3. Pomoc innym w decydowaniu o sobie	26
Cel nr 4. Maksymalizacja szans	29
Cel nr 5. Twoje zdrowie	30
Po czym poznam, że to już asertywność?	33
Rozdział 2. Jak skutecznie kształtować zachowania asertywne?	37
Jak przestać podstawiać sobie nogę?	38
Jak uwolnić się od ograniczających przekonań?	41
Wykorzystaj największą tajemnicę skutecznego działania	47
Największa tajemnica skutecznego działania!	52
Policz, Ile Tracisz	53

**Rozdział 3. Pewność siebie, czyli jak zyskać zdrowy
szacunek do siebie i innych? 57**

Jak zyskać pewność siebie?	59
Co Ci da świadomość własnych zalet?	64
Jak z życzliwością wobec siebie postrzegać własne wady?	68
O wstydzie, kompleksach i o tym, czy wada może być zaletą, czyli nie jesteś naiwny, jesteś... ..	73

**Rozdział 4. Jak wyrażać uczucia
i zapobiegać konfliktom? 81**

O czym warto pamiętać, by Twoje emocje pracowały na Twoją korzyść?	81
Jak nauczyć innych, jak mają Cię traktować?	88
Czuję	88
Kiedy Ty	91
Oczekuję	94
Jeżeli tego nie zrobisz, będę zmuszony... ..	102
Działanie	104
Komunikat JA — procedura rozszerzona	104
Kiedy nie warto być asertywnym, czyli zanim powiesz... ..	105
Lista kontrolna asertywności	109

Rozdział 5. Jak odmawiać bez poczucia winy? 111

Poznaj kogoś, kto potrzebuje Twojej pomocy	111
Jak odmawiać bez poczucia winy i burzenia relacji?	115
Nie	118
Obszar odmowy	118
Uzasadnienie	119
Podtrzymanie kontaktu — czynna pomoc	121
Jak radzić sobie z nachalnymi ludźmi?	124
Asertywna odmowa w cienkim cieście na ostro	127

Rozdział 6. Jak radzić sobie z opiniami innych? 131

Jak radzić sobie z krytyką?	133
Ocena formalna	134
Ocena merytoryczna i decyzja	136

Jak nie dać się wciągnąć do gry?	139
Wyrażenie emocji	142
Powtórzenie zdania rozmówcy	142
Prośba o uzasadnienie	143
Jako człowiek uczciwy na pewno mnie zrozumiesz.	144
Niezbędnik na imprezach rodzinnych, czyli jak radzić sobie z dobrymi radami?	147

Rozdział 7. Jak wyrażać uczucia pozytywne i przyjmować komplementy?151

Dlaczego warto wyrażać uczucia pozytywne?	151
Jak budować lepsze relacje, jak wyrażać uczucia i emocje pozytywne?	153
Jak przyjmować komplementy, nie doszukując się drugiego dna?	157

Rozdział 8. Jak zadbać o swoje prawa z szacunkiem do siebie i innych?163

Poznaj swoje prawa	163
Upomnij się o swoje, czyli jak respektować swoje prawa?	166
Rozpoznanie	168
Przygotowanie	168
Działanie	170
Masz prawo prosić	171
Asertywna prośba	173

Teraz Twoja kolej179

Dodatek A FAQ181

Czy uda mi się zmienić?	181
Kiedy nastąpi zmiana?	184
Czy asertywność nie sprawi, że przestanę być sobą?	185
Czy moje otoczenie nie odsunie się ode mnie?	187
Jak być asertywnym wobec bliskich?	188
Jak odmawiać dzieciom?	191
Przepraszać czy nie przepraszać?	193
Gdzie mogę się tego nauczyć?	194

Asertywność i rozwój osobisty, czyli jak zyskać harmonię w życiu prywatnym i zawodowym oraz zdrowy szacunek do siebie i innych?	195
Co robić, gdy asertywność nie zadziała?	196
Nie podjąłeś działania, ale chcesz wiedzieć, co robić, gdy Ci nie wyjdzie	196
Podjąłeś działanie, nie wyszło, „bo ja tak robię, tylko trochę inaczej”	197
Podjąłeś działanie (wzorowo), nie masz rezultatów	199
Dodatek B Asertywność w pracy	203
Asertywny pracownik	206
Z kim jedziesz na imprezę firmową?	206
Jak poprosić o podwyżkę?	209
Asertywny szef	214
Asertywne informacje zwrotne, czyli jak wyzwalać inicjatywę, mieć więcej czasu i budować autorytet szefa?	214
Asertywność w sprzedaży i w obsłudze klienta	220
Jak radzić sobie z wulgarnym i agresywnym klientem?	222
Jak odmawiać klientom?	227

ASERTYWNIE – CZYLI JAK?

Czy potrafisz bez lęku i zażenowania wyrażać własne zdanie? Umiesz sprawić, by zarówno partner, szef, jak i podwładny traktowali Cię w taki sposób, jakiego zawsze oczekiwałeś? Trzymasz emocje na wodzy czy na najmniejsze słowo krytyki wybuchasz niczym wulkan? A może masz wrażenie, że inni wchodzą Ci na głowę, a Ty bezsilnie znosisz ten ciężar? Czy – niezależnie od znajomości podręcznikowej definicji – naprawdę wiesz, co oznacza asertywność w Twoim życiu?

Zachowanie asertywne to wyraz najwyższego szacunku – do siebie i innych. Na bycie asertywnym stać jedynie człowieka w pełni dojrzałego: kogoś, kto świadom jest własnych wad i zalet. Asertywna postawa życiowa pozwala w pełni korzystać z własnych praw, bez naruszania praw innych ludzi.

„I znów ta teoria” – pomyślisz. Jednak *Naucz ich, jak mają Cię traktować! Praktyczny podręcznik asertywności* różni się od innych tym, że nauczy Cię praktycznych zachowań asertywnych. Zacznieś swobodnie wyrażać swoje myśli w życiu prywatnym i zawodowym. Z czasem przestaniesz się bać i wstydić uczuć powstałych w odpowiedzi na kontrowersyjne zachowania innych osób. Będziesz umiał powiedzieć „nie” i udźwigniesz ciężar bycia w centrum zainteresowania. Przyjdą nawet takie momenty, kiedy zupełnie świadomie pozwolisz sobie na bycie nieasertywnym!

ASERTYWNOSĆ JEST PRAWEM DO:

- wyrażania własnych myśli i opinii oraz brania za nie odpowiedzialności;
- mówienia „tak” i „nie” bez poczucia winy;
- popełniania błędów i ponoszenia za nie odpowiedzialności;
- proszenia o to, czego się chce;
- szanowania i otrzymywania szacunku od innych ludzi;
- wysłuchania i poważnego potraktowania;
- odmówienia sobie i innym asertywnego zachowania.



BARTŁOMIEJ STOLARCZYK – trener, przedsiębiorca, językoznawca, psychotrenażer sportowy. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu asertywności, rozwoju osobistego i radzenia sobie ze stresem, obsługi klienta i telemarketingu, szkoleniach menedżerskich z motywacji. Doświadczenie zawodowe zdobywał w dziale obsługi klientów korporacyjnych w międzynarodowej korporacji IT oraz firmach doradztwa personalnego. Wejdź na: www.bartlomiej-stolarczyk.pl.