

SPIS TREŚCI

O autorze	7
Przedmowa do wydania II.....	8
Wstęp, czyli wewnętrzna doskonałość	9
Rozdział 1. Czym jest asertywność?	13
Strategie zachowań, czyli dlaczego	
nie zawsze zachowujemy się tak, jak chcemy.....	15
Każde nasze zachowanie (nawet to, które bardzo nam ciąży)	
kiedyś było skuteczne	16
To nie Twoja wina, że czasami	
zachowujesz się nie tak, jak chcesz.....	18
Cele asertywności	20
Cel nr 1. Uczenie innych, jak mają Cię traktować	21
Cel nr 2. Zmiana zachowań innych	22
Cel nr 3. Pomoc innym w decydowaniu o sobie	25
Cel nr 4. Maksymalizacja szans	28
Cel nr 5. Twoje zdrowie	29
Po czym poznam, że to już asertywność?	32
Dlaczego to fajnie, że asertywność jest nudna?	35
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?	63
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
Jestem zły czy czuję złość?	98
Zdenerwowałeś mnie czy zdenerwowałem się?	99
Zadbaj o mowę ciała	99
Jeżeli tego nie zrobisz, będę zmuszony	103
Działanie	106
Komunikat JA — procedura rozszerzona	106
Kiedy nie warto być asertywnym, czyli zanim powiesz	107
Lista kontrolna asertywności	111

Rozdział 5. Jak odmawiać bez poczucia winy? 113

Poznaj kogoś, kto potrzebuje Twojej pomocy	113
Jak odmawiać bez poczucia winy i burzenia relacji?	117
Nie	120
Obszar odmowy	120
Uzasadnienie	121
Podtrzymanie kontaktu — czynna pomoc	123

Jak radzić sobie z nachalnymi ludźmi?	126
Jak wytrwać przy NIE i radzić sobie z naciskami?	129
Asertywna odmowa w cienkim cieście na ostro	134
Rozdział 6. Jak radzić sobie z opiniami innych?	139
Jak radzić sobie z krytyką?	141
Ocena formalna	142
t	
Ocena merytoryczna i decyzja	144
Jak nie dać się wciągnąć do gry?	147
Wyrażenie emocji	150
Powtórzenie zdania rozmówcy	150
Prośba o uzasadnienie	151
Jako człowiek uczciwy na pewno mnie zrozumiesz.....	152
Niezbędnik na imprezach rodzinnych, czyli jak radzić sobie z dobrymi radami?	154
Rozdział 7. Jak wyrażać uczucia pozytywne i przyjmować komplementy?	159
Dlaczego warto wyrażać uczucia pozytywne?	159
Jak budować lepsze relacje, jak wyrażać uczucia i emocje pozytywne?	161
Jak przyjmować komplementy, nie doszukując się drugiego dna?	165
Rozdział 8. Jak zadbać o swoje prawa z szacunkiem do siebie i innych?	171
Poznaj swoje prawa	171
Upomnij się o swoje, czyli jak respektować swoje prawa?	174
Rozpoznanie	176
Przygotowanie	176
Działanie	178
Masz prawo prosić	179
Asertywna prośba	181
Teraz Twoja kolej	187

Dodatek A. FAQ	189
Czy uda mi się zmienić?	189
Kiedy nastąpi zmiana?	192
Czy asertywność nie sprawi, że przestanę być sobą?	193
Czy moje otoczenie nie odsunie się ode mnie?	195
Jak być asertywnym wobec bliskich?	196
Jak odmawiać dzieciom?	199
Jak być asertywnym wobec usługodawców?	201
Asertywność w relacjach z państwową służbą zdrowia	204
Asertywność dla młodych małżeństw	208
Przepraszać czy nie przepraszać?	210
Asertywność i rozwój osobisty, czyli jak zyskać harmonię w życiu prywatnym i zawodowym oraz zdrowy szacunek do siebie i innych?	211
Gdzie mogę się tego nauczyć?	212
Co robić, gdy asertywność nie <i>zadziała</i> ?	214
Nie podjąłeś działania, ale chcesz wiedzieć, co robić, gdy Ci nie wyjdzie	214
Podjąłeś działanie, nie wyszło, „bo ja tak robię, tylko trochę inaczej”	215
Podjąłeś działanie (wzorowo), nie masz rezultatów	218
Dodatek B. Asertywność w pracy	221
Asertywny pracownik	224
Z kim jedziesz na imprezę firmową?	224
Jak podnieść swoje poczucie bezpieczeństwa?	227
Jak poprosić o podwyżkę?	228
Asertywny szef	233
Asertywne informacje zwrotne, czyli jak wyzwać inicjatywę, mieć więcej czasu i budować autorytet szefa?	233
Asertywność w sprzedaży i w obsłudze klienta	239
Jak radzić sobie z wulgarnym i agresywnym klientem?	241
Jak odmawiać klientom?	246