



SPIS TREŚCI

OD AUTORÓW	7
WPROWADZENIE	9
Co to jest asertywność?	9
Dlaczego asertywność jest potrzebna w przedsiębiorstwie? ...	11
Czy jesteś asertywnym menedżerem?	13
DIALOG KONSTRUKTYWNY	17
Słuchanie reaktywne	18
Budowanie konstruktywnej informacji zwrotnej	24
BUDOWANIE POSTAWY ASERTYWNEJ	29
Świadomość praw osobistych	29
Świadomość własnego potencjału	31
Asertywny monolog wewnętrzny	34
Wewnętrzny głos „Dorosłego”	39
Podsumowanie	45
ZACHOWANIE ASERTYWNE	47
Asertywne odmawianie	47
Asertywna konfrontacja przekonań	59

Spis treści

Asertywne reagowanie na krytykę	66
Obrona przed atakiem werbalnym	79
Obrona przed powtarzającymi się zachowaniami inwazyjnymi	88
Asertywne wyrażanie oczekiwań	96
Asertywne wyrażanie krytyki i pochwał	108
JAK SIĘ UCZYĆ ZACHOWAŃ	
ASERTYWNYCH?	
ASERTYWNE OPOWIADANIE	123