

SPIS TREŚCI

	Wstęp	7
Rozdział 1	Czym jest asertywność?	9
	Definicja postawy asertywnej	9
	Zachowanie asertywne	13
	Zachowania agresywne i uległe	15
	Asertywna odmowa	21
	Asertywne radzenie sobie z krytyką	24
	Asertywne radzenie sobie z uczuciem złości	27
	Dylematy asertywnego zachowania	36
Rozdział 2	Istota i elementy procesu asertywnej komunikacji	38
	Elementy procesu komunikowania	39
	Formy komunikowania	43
	Typy komunikowania	48
	Asertywna komunikacja niewerbalna w codziennych interakcjach ..	52
	Przeszkody w skutecznej komunikacji	59
Rozdział 3	Asertywna komunikacja w praktyce	62
	Istota komunikacji w organizacji	62
	Style asertywnego komunikowania się	64
	Sztuka asertywnego słuchania	72
	Rozmowa <i>coachingowa</i> jako przykład asertywnego stylu komunikacji ..	76
Rozdział 4	Asertywność w życiu zawodowym	82
	Asertywne poszukiwanie pracy	83
	Rozmowa kwalifikacyjna	84
	Asertywność w nowym miejscu pracy – pierwsze dni	85
	Asertywne postępowanie z kierownikiem	87
	Radzenie sobie z trudnymi współpracownikami	88

Asertywny kierownik	92
Asertywne przezwyciężanie oporu pracowników	92
Zasady asertywnego egzekwowania zobowiązań od pracowników ...	97
Asertywne ustalanie priorytetów w pracy	104
Asertywne zwalnianie pracownika	105
Bibliografia.	112