

## Zasługujesz na szacunek! Bądź pewny siebie i asertywny.

### Obudź w sobie lwa

- Czy potrafisz domagać się tego, co Ci się należy?
- Czy umiesz powiedzieć "nie", kiedy masz do tego prawo?
- Czy Twoje opinie i pomysły zawsze zostają wysłuchane i są szanowane?
- Czy wiesz, jak bronić swoich racji?
- Czy jesteś w stanie zachowywać spokój w trudnych sytuacjach?

### Sposób na Twoje osobiste prosperity

**Asertywność to cecha ludzi sukcesu.** Pewność siebie i świadomość własnej wartości dają siłę, dzięki której jesteś w stanie pokonać piętrzące się na Twojej drodze przeszkody. Jeśli uważasz, że nie są to Twoje najmocniejsze strony, nadszedł czas, aby poważnie nad nimi popracować. Proponujemy Ci kompas, który wskaże Ci drogę przez niepewność, pozwoli unikać skłonności do nadmiernego ulegania innym ludziom, pokaże, jak uwierzyć w siebie i swoje możliwości.

Ta książka podpowie Ci, jak radzić sobie w bardzo konkretnych zawodowych oraz życiowych sytuacjach. Nauczysz się rozmawiać z ludźmi tak, by wzbudzać ich podziw i szacunek, dowiesz się, jak współpracować nawet z najtrudniejszym szefem, jak oddziaływać na innych za pomocą mowy ciała i jak postępować w sytuacjach silnego stresu. Możesz przeczytać ją w całości lub sięgać do niej doraźnie, szukając najlepszych rozwiązań danego problemu. Zdobądź uznanie dla swojej pracy, buduj szacunek, na który zasługujesz, i udowodnij, że w swojej organizacji jesteś najsilniejszym ogniwem.

- Używaj zasad skutecznej komunikacji niewerbalnej.
- Dowiedz się, jak stosować asertywne wzorce językowe.
- Stosuj niezwykle skuteczne techniki wizualizacji.
- Zobacz, jak pomyślnie przechodzić rozmowy rekrutacyjne.
- Naucz się przedstawiać prezentacje, które budzą podziw.
- Odkryj tajniki skutecznego ubiegania się o podwyżkę.
- Poznaj korzyści z mówienia "nie".
- Dowiedz się, jak radzić sobie z agresją.

Spis treści:

#### Wstęp (9)

#### Część I - Zestaw narzędzi

- Przydatne narzędzia i techniki, które musisz poznać, zanim zaczniesz pracować nad zdobyciem większej pewności siebie i nad asertywnością w miejscu pracy.

#### Rozdział 1. ELASTYCZNOŚĆ ZACHOWANIA (15)

- Różne wybory i różne poziomy zmian (15)

#### Rozdział 2. CZYM JEST ASERTYWNOŚĆ? (19)

- Definicje zachowań asertywnych, nieasertywnych i agresywnych (19)
- Przykłady zachowań agresywnych, asertywnych i nieasertywnych (20)
- Ćwiczenie 2.1: Czy zachowujesz się asertywnie? (22)

### **Rozdział 3. KOMUNIKACJA WERBALNA (23)**

- Wrażenie, jakie robimy na innych (23)
- Agresywne wzorce językowe (24)
- Nieasertywne wzorce językowe (24)
- Asertywne wzorce językowe (25)
- Ćwiczenie 3.1: Język świadczący o zachowaniu asertywnym, nieasertywnym i agresywnym (27)

### **Rozdział 4. KOMUNIKACJA NIEWERBALNA (31)**

- Mowa ciała (31)
- Spójność (32)
- Ćwiczenie 4.1: Przyjmowanie stabilnej postawy (33)
- Ciało i umysł (34)
- Ćwiczenie 4.2: Zmiana sposobu... (34)
- Rozmowa telefoniczna (35)
- Ćwiczenie 4.3: Dostosuj właściwości głosu, aby rozmówca odniósł różne wrażenia (36)

### **Rozdział 5. WIZUALIZACJA (37)**

- Określ swoje oczekiwania (37)
- Na czym polega wizualizacja? (38)
- Co widzisz (w przyszłości)? (39)
- Co słyszysz (w przyszłości)? (40)
- Co czujesz (w przyszłości)? (40)
- Ćwiczenie 5.1: Wszystko tkwi w umyśle (część 1.) (41)
- Ćwiczenie 5.2: Wszystko tkwi w umyśle (część 2.) (42)

### **Rozdział 6. WEWNĘTRZNY MONOLOG (45)**

- Co sobie mówimy? (45)
- Zniechęcający monolog wewnętrzny (47)
- Motywujący monolog wewnętrzny (48)
- Ćwiczenie 6.1: Monolog wewnętrzny - przygotowanie się do przyszłej sytuacji (50)
- Interwencja na poziomie uczuć (51)

### **Rozdział 7. PRAWA I PRYZWOLENIE NA ASERTYWNE ZACHOWANIA (53)**

- Deklaracja prawa do asertywności (53)
- Daj sobie przyzwolenie (54)
- Prawa i obowiązki (54)
- Ćwiczenie 7.1: Moje prawa i prawa innych (55)

### **Rozdział 8. PRZEKONANIA (59)**

- Rodzaje przekonań (60)
- Skąd biorą się nasze przekonania? (61)
- Niekorzystne i użyteczne przekonania (62)
- Ćwiczenie 8.1: Niekorzystne czy użyteczne przekonania? (62)
- Jak zmienić przekonania? (66)
- Przykłady użytecznych przekonań (67)
- Ćwiczenie 8.2: Zmiana niekorzystnych przekonań na użyteczne (69)

## **Rozdział 9. REZULTAT WYGRANA - WYGRANA (71)**

- Na czym polega koncepcja wygrana - wygrana? (73)
- Umiejętność zadawania pytań (73)
- Sprawdzanie zrozumienia (74)
- Uzgodnienie stanowisk (75)
- Jak osiągnąć rezultat wygrana - wygrana? (75)
- Ćwiczenie 9.1: Osiąganie rezultatu wygrana - wygrana (79)

## **Rozdział 10. JAK MÓWIĆ "NIE" (81)**

- Korzyści z mówienia "nie" (82)
- "Dyplomatyczna odmowa" (82)
- Ćwiczenie 10.1: Jak mówić "nie" (84)
- Ćwiczenie 10.2: Mówienie "nie" i osiągnięcie rezultatu wygrana - wygrana (85)

## **Rozdział 11. JAK SIĘ ZACHOWYWAĆ NA ZEBRANIU? (87)**

- Komunikacja werbalna (87)
- Ćwiczenie 11.1: Komunikacja werbalna (90)
- Zestaw narzędzi: wnioski (95)

## **Część II - Sytuacje w miejscu pracy**

- Przewodnik, który krok po kroku przeprowadzi Cię przez sytuacje, z którymi możesz się najczęściej zetknąć w pracy zawodowej.

## **Rozdział 12. JAK SOBIE RADZIĆ Z AGRESJĄ (99)**

- Wprowadzenie (99)
- Pomyśl, jak obecnie radzisz sobie z agresywnymi zachowaniami innych ludzi (być może jakiejś konkretnej osoby) (100)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać tego rodzaju stwierdzenia? (100)
- Rozwiązanie krok po kroku (101)

## **Rozdział 13. KONSTRUKTYWNA OCENA PRACOWNIKA (107)**

- Wprowadzenie (107)
- Wyobraź sobie, że czeka Cię rozmowa oceniająca (108)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać tego rodzaju stwierdzenia? (108)
- Rozwiązanie krok po kroku (109)

## **Rozdział 14. JAK SOBIE RADZIĆ Z SZEFEM? (115)**

- Wprowadzenie (115)
- Wyobraź sobie indywidualne spotkanie z szefem (lub rozmowę telefoniczną), podczas którego przełożony sprawdza Twoje postępy w pracy (116)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać tego rodzaju stwierdzenia? (116)
- Rozwiązanie krok po kroku (116)

## **Rozdział 15. POMOCNI WSPÓŁPRACOWNICY (121)**

- Wprowadzenie (121)
- Pomyśl o trudnych relacjach z którymś z Twoich współpracowników (122)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać tego rodzaju stwierdzenia? (122)
- Rozwiązanie krok po kroku (123)

## **Rozdział 16. ZDROWE RELACJE Z KLIENTEM (127)**

- Wprowadzenie (127)
- Pomyśl o trudnej rozmowie z jednym ze swoich klientów (128)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać tego rodzaju stwierdzenia? (128)
- Rozwiązanie krok po kroku (129)

## **Rozdział 17. UCZCIWE ROZMOWY DYSCYPLINARNE (135)**

- Wprowadzenie (135)
- Pomyśl o rozmowie dyscyplinarnej z pracownikiem, która być może Cię czeka (136)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać tego rodzaju stwierdzenia? (136)
- Rozwiązanie krok po kroku (137)

## **Rozdział 18. POMYŚLNE ROZMOWY REKRUTACYJNE (143)**

- Wprowadzenie (143)
- Pomyśl o rozmowie kwalifikacyjnej, która być może czeka Cię w przyszłości (144)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać podobne stwierdzenia? (144)
- Rozwiązanie krok po kroku (145)

## **Rozdział 19. AKTYWNY UDZIAŁ W ZEBRANIACH (151)**

- Wprowadzenie (151)
- Pomyśl o spotkaniu, w którym bierzesz udział (152)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać następujące stwierdzenia? (152)
- Rozwiązanie krok po kroku (153)

## **Rozdział 20. PROŚBA O PODWYŻKĘ (159)**

- Wprowadzenie (159)
- Pomyśl o rozmowie, jaką być może planujesz odbyć z przełożonym lub pracownikiem działu kadr (160)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać następujące stwierdzenia? (160)
- Rozwiązanie krok po kroku (160)

## **Rozdział 21. PREZENTACJE, Z KTÓRYCH MÓGLBYŚ BYĆ DUMNY (165)**

- Wprowadzenie (165)
- Pomyśl o prezentacji, jaką masz przygotować (166)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać następujące stwierdzenia? (166)
- Rozwiązanie krok po kroku (167)

## **Rozdział 22. ASERTYWNA SPRZEDAŻ (173)**

- Wprowadzenie (173)
- Pomyśl o sytuacji, w której składasz potencjalnemu klientowi ofertę (174)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać następujące stwierdzenia? (174)
- Rozwiązanie krok po kroku (175)

## **Rozdział 23. JAK SOBIE RADZIĆ Z DYREKTOREM (181)**

- Wprowadzenie (181)
- Pomyśl o spotkaniach i dyskusjach z menedżerami wyższego szczebla (182)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać następujące stwierdzenia? (182)
- Rozwiązanie krok po kroku (183)

## **Rozdział 24. JAK SOBIE RADZIĆ Z PODWŁADNYMI (189)**

- Wprowadzenie (189)
- Pomyśl o relacjach ze swoimi podwładnymi (190)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać następujące stwierdzenia? (191)
- Rozwiązanie krok po kroku (191)

## **Rozdział 25. SOLIDNI DOSTAWCY (197)**

- Wprowadzenie (197)
- Pomyśl o rozmowie z niesolidnym dostawcą (198)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać następujące stwierdzenia? (198)
- Rozwiązanie krok po kroku (199)

## **Rozdział 26. WSPÓŁPRACA Z WOLONTARIUSZAMI (205)**

- Wprowadzenie (205)
- Pomyśl o swoich relacjach z pracującym obok/dla Ciebie wolontariuszem (206)
- Czy zdarza Ci się wypowiadać następujące stwierdzenia? (207)
- Rozwiązanie krok po kroku (207)

## **Rozdział 27. CZY POTRZEBUJESZ DALSZEJ POMOCY? (213)**