Повний зміст

Про авторку 9

Вступ 10

Як залишатися вірним собі 10

Асертивність і безпека у стосунках 11

Структура книги 11

Розділ I. Принципи асертивності 13

Глава 1. Асертивність: хто ви і чого прагнете 15

Визначення асертивності 15

Асертивність як ресурс 17

Класифікація стилів спілкування 17

Пасивний стиль 18

Агресивний стиль 20

Пасивно-агресивний стиль 21

Асертивний стиль 23

Глава 2. Внутрішні перепони: як страхи і переконання перешкоджають асертивній поведінці 29

Обмежувальні переконання: походження і вплив на поведінку 30

Катастрофізація та методи її подолання 32

Походження переконань 33

Оцінювання переконань 34

Складання списку автоматичних переконань 41

Зміна переконань через зміну мислення 42

Право мати бажання 44

Еволюційна спадщина: реакція “бий або біжи” 47

Стійкість до емоційного стресу 48

Глава 3. Зовнішні перешкоди: соціальні настанови та культурні відмінності 54

Соціальна ієрархія та навички впевненої взаємодії 54

Ціна асертивної поведінки 57

Наполегливість чи поступливість: асертивність у близьких стосунках 58
Гендерні ролі 59
Культурні аспекти асертивності 62

Розділ II. Навичка впевненого спілкування 65

Глава 4. Прихований потенціал: для всіх, хто готовий зростати 67
Шлях зростання 68
Асертивність в інтровертів та тривожних людей 69
Складові успіху 70
Тілесні прояви асертивної поведінки 75
Фізична дистанція під час спілкування 77
Жести та дотики 78
Візуальний контакт 79
Міміка як інструмент спілкування 80
Інтонація та гучність мовлення 81
Темп і плавність мовлення 82

Глава 5. Асертивне самовираження через визнання та підтримання 86
Впевнено про гарне 92
Позитивний зворотний зв'язок 95
Компліменти: чути, розуміти і приймати 99
Формула асертивного висловлювання 101

Глава 6. Мистецтво асертивної критики 109
Слушні зауваження 112
Негативні відгуки 116
Якою буває критика 118
Види критичних зауважень та коментарів 120
Культурні аспекти критики 122
Асертивна реакція на критику 125

Розділ III. Складна асертивна взаємодія: просити, відмовляти, конфліктувати 131

Глава 7. Майстерність асертивного прохання 133

Важливі рекомендації 135

Метод DESO 138

Опис ситуації 139

Вираження емоцій 140

Уточнення висловлювання 141

Позначення результату 143

Глава 8. Уміння відмовляти: асертивне "ні" 149

Позначення особистих меж у діалозі 149

Ефективні стратегії відмови: без образ і почуття провини 151

Глава 9. Перед лицем конфлікту 157

Підготовка до конфліктних ситуацій 158

Стратегії асертивної конфронтації 172

Зберігайте спокій 173

Починайте з похвали 174

Відповідайте за свої слова та почуття 175

Відмовтеся від нищівної перемоги 176

Не згадуйте старого 177

Слухайте та валідуйте 178

Шукайте спільне 179

Не дозволяйте втягнути себе в суперечку 181

Не порушуйте тишу 182

Післямова 185

Додаток. Робочий лист для оцінювання взаємодії 188