

Bartłomiej **Stolarczyk**



Naucz ich,
jak mają
Cię traktować!

Praktyczny podręcznik asertywności

WYDANIE II ROZSZERZONE

one POWER!
PRESS

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz Wydawnictwo HELION dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo HELION nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Barbara Gancarz-Wójcicka
Projekt okładki: Jan Paluch

Fotografia autora: Bogumił Foland, <http://www.bogumilfoland.com>

Fotografia na okładce została wykorzystana za zgodą shutterstock.

Wydawnictwo HELION
ul. Kościuszki 1c, 44-100 GLIWICE
tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63
e-mail: onepress@onepress.pl
WWW: <http://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!
Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres
<http://onepress.pl/user/opinie?naucz2>
Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

ISBN: 978-83-246-3022-6

Copyright © Helion 2014

Printed in Poland.

- Kup książkę
- Poleć książkę
- Oceń książkę

- Księgarnia internetowa
- Lubię to! » Nasza społeczność

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 podstawić 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 |
| 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 zadziała? | 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 |

Rozdział 2.

JAK SKUTECZNIE KSZTAŁTOWAĆ ZACHOWANIA ASERTYWNE?

Na studiach miałem koleżankę Martę. Marta, w przeciwieństwie do większości osób z mojej generacji, od dziecka pilnie uczyła się języka rosyjskiego. Uczyla się rosyjskiego w podstawówce, w szkole średniej, zdawała maturę z rosyjskiego, zdała egzamin państwowy z rosyjskiego itp. Naprawdę imponujące.

Pewnego dnia, kiedy czekaliśmy wspólnie na autobus na warszawskim Krakowskim Przedmieściu, podszedł do nas człowiek, którego ogromna, ceratowa torba w czerwono-niebieską kratkę oraz charakterystyczny akcent sugerowały wykonywany zawód i pochodzenie (WNP). Kiedy z wyraźnym przekonaniem, że w obcym kraju trzeba mówić po swojemu, tylko głośniej, zadał nam pytanie: „Сколько остановок до Стадиона Десятилетия?”¹, zdarzyła się rzecz fascynująca: moja koleżanka Marta — wybitny specjalista od języka rosyjskiego, zapowietrzywszy się, odpowiedziała — po angielsku.

Dlaczego o tym piszę? Czy zdarzyło Ci się uczyć czegoś, a później nie móc tego wykorzystać, ponieważ zabrakło Ci przekonania, że to naprawdę potrafisz? Z nauką asertywności jest podobnie jak z nauką języka obcego. Sama nauka nie oznacza jego używania. Biegłość językowa wymaga praktyki, ale na samym początku wymaga wypracowania w sobie gotowości — przeskoczenia bariery językowej.

¹ Tłumaczenie dla młodszych Czytelników: „Ile przystanków jest do Stadionu Dziesięciolecia?”.

Zależy mi na tym, aby Twoje spotkanie z asertywnością było owocne i abyś korzystał z niej zawsze wtedy, kiedy zajdzie taka potrzeba. Dlatego chcę, abyśmy w tym miejscu przyjrzeni się kilku mechanizmom, które pozwolą Ci dokonać trwałej zmiany Twoich zachowań. Techniki zawarte w dalszych rozdziałach tej książki traktuj jak użyteczne zwroty w języku obcym — teraz czas na Twoją gotowość. Wykonuj skrupulatnie ćwiczenia, bo dzięki nim nabierzesz płynności. Podstawą skutecznej zmiany zachowań, podstawą Twojej gotowości jest Twoja postawa.

Na swoich szkoleniach wykorzystuję wiele metod kształtowania postawy asertywnej, ale w tym miejscu chciałbym, abyśmy przyjrzeni się trzem mechanizmom, które szczególnie wpływają na konsekwencję w wykorzystywaniu zachowań asertywnych:

- 1) pytaniom, jakie sobie zadajemy,
- 2) naszym przekonaniom,
- 3) pozytywnym intencjom naszych zachowań.

Jak przestać podstawiać sobie nogę?

Jego greckie imię, znamię w kształcie byka, charakterystyczne spojrzenie oddawało jego naturę — był koniem narowistym, agresywnym, niebezpiecznym. Wielu wytrawnych jeźdźców nie próbowało nawet go dosiąść.

Kilkunastoletni chłopiec, przyglądając się jego posturze, zapragnął go mieć — tylko jego. Ojciec obiecał synowi, że jeśli uda mu się okiełznać konia, stanie się jego właścicielem.

Chłopiec zauważył, że koń boi się własnego cienia, więc odwrócił zwierzę łbem ku słońcu, a ono pozwoliło się dosiąść.

Odtąd byli zawsze razem, od Macedonii po Indie — razem tworząc jedno z największym imperiów w historii ludzkości — Aleksander Macedoński i jego wierny koń Bucefał.

Bucefał bał się własnego cienia. Bo cień straszy. Tak, straszy każdego z nas.

Zróbmy mały eksperyment. Przypomnij sobie, proszę, jakąś przykrą sytuację, w której coś Ci nie wyszło.

Poproszę Cię zaraz o zadanie sobie dwóch pytań oraz ocenę Twojej motywacji do działania i Twojego ogólnego samopoczucia; przyjmijmy, że 1 oznacza „tonę w beznadziei, żadna siła mnie z niej nie wyrwie”, a 10 — „sorry, Bartku, odkładałam lekturę, muszę natychmiast to zrobić”.

„Dlaczego znów mi nie wyszło?”. Zapisz tutaj swój wynik...

„Co powinienem zrobić, aby następnym razem się udało?”. Zapisz tutaj swój wynik...

Jak Ci poszło? W której sytuacji Twoja motywacja jest silniejsza i kiedy masz lepsze samopoczucie?

Poczekaj, niech zgadnę. W drugiej? (Oczywiście zakładam, że nie osiagnałeś 10 — a jeżeli tak, to ta książka nie jest Ci potrzebna).

Dlaczego tak się stało? Ponieważ pytanie „dlaczego” w przypadku porażki, przykrych sytuacji skłania Cię do analizowania problemu. Oczywiście w wielu sytuacjach okazuje się to pomocne — można przecież odkryć jakąś stałą przyczynę i zacząć się zastanawiać, jak ją wyeliminować.

Możesz też zacząć się pograżać, możesz też się poddać, możesz usłyszeć „bo jesteś beznadziejny” i zacząć żyć w strachu, ujrzeć własny cień.

Możesz jednak przyjąć całkiem inną postawę. Zadaj sobie pytania: „Jak?”, „Co muszę jeszcze zrobić?”, „Jak mogę wykorzystać to na swoją korzyść?”, „Czego mogę się z tego nauczyć?”. Wiem, może nie znajdziesz rozwiązania od razu, ale przynajmniej zaczniesz go szukać — będziesz bliżej.

Odpowiedzi, jakie dostajemy na własny temat, zależą przecież od pytań, jakie sobie zadajemy. Jeżeli nie podoba Ci się odpowiedź, zadaj inne pytanie.

Bądź zdobywcą — przestań podstawiać sobie nogę, odwróć głowę ku słońcu.

Ćwiczenie „Skuteczne pytania”

Przeformułuj poniższe pytania z postawy biernej na asertywną — skłaniającą Cię do poszukiwania rozwiązań.

| Postawa bierna | Postawa asertywna |
|---|--------------------------|
| Dlaczego ludzie są tacy zawistni? | |
| Dlaczego mi to nie wychodzi? | |
| Dlaczego nie mogę się skoncentrować? | |
| Dlaczego oni mnie tak traktują? | |
| Dlaczego się tak stresuję? | |
| Dlaczego jestem taki naiwny? | |
| Dlaczego czuję się niepewnie? | |
| Dlaczego jestem nieśmiały? | |
| Dlaczego się nie odważyłem? | |
| Dlaczego nie mogę się za to zabrać? | |
| Dlaczego jestem taki niecierpliwy? | |
| Dlaczego mogłem popełnić taki błąd? | |
| Dlaczego nie mam siły przebicia? | |
| Dlaczego jestem taki małostkowy? | |
| Dlaczego nikt nie liczy się z moim zdaniem? | |

PROGRAM PARTNERSKI

GRUPY WYDAWNICZEJ HELION



- 1. ZAREJESTRUJ SIĘ**
- 2. PREZENTUJ KSIĄŻKI**
- 3. ZBIERAJ PROWIZJĘ**

Zmień swoją stronę WWW
w działający bankomat!

Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA WYDAWNICZA

 **Helion SA**

Nikt nie zadba o Ciebie lepiej niż Ty sam!

„Bądź grzeczny”, „czekaj na swoją kolej”, „nie krzycz”, „bądź miły, uśmiechnięty i dobrze wychowany, a świat to doceni, zauważy cię i nagrodzi”...

Takie i podobne przekazy od maleńkości słyszymy z ust rodziców, dziadków i nauczycieli. Mają uczynić z nas ludzi kulturalnych, szanujących innych, zdolnych do współpracy. Wszystko byłoby w porządku, gdyby każdy stosował się do tych zasad. Jest jednak inaczej. Najpierw w dzieciństwie, a potem w dorosłym życiu wciąż spotykamy się z ludźmi, którzy porozumiewają się ze światem zupełnie inaczej. I swoje reguły gry brutalnie narzucają innym — mniej asertywnym.

Autor tej książki od lat uczy asertywności. Rozumie ją nie tylko jako umiejętność mówienia „nie”, gdy nie mamy ochoty powiedzieć „tak”. Asertywność jest dla niego także sztuką zachowania kultury w sytuacjach trudnych, gdy inni przekraczają granice naszego terytorium, oraz umiejętnością zachowania elegancji i dyplomacji, gdy inni są nie do końca fair. Z książki dowiesz się, jak radzić sobie w trudnych sytuacjach, m.in. z presją i namowami, jak być asertywnym wobec podwykonawców, jak wykazać się asertywnością w państwowej służbie zdrowia i kiedy asertywność może się przydać młodym małżeństwom.

Bartłomiej Stolarczyk — trener, przedsiębiorca, językoznawca, psychotrenażer sportowy, trener biznesu i administracji publicznej. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu asertywności, telemarketingu i obsługi klienta, szkoleniach menedżerskich oraz szkoleniach z etycznej perswazji w negocjacjach. Doświadczenie zawodowe zdobywał w dziale obsługi klientów korporacyjnych w międzynarodowej korporacji IT oraz firmach doradztwa personalnego. Regularnie prowadzi szkolenia otwarte, w tym szkolenie *Asertywność i rozwój osobisty* (www.bartlomiej-stolarczyk.com/asertywnosc).

książki klasy business

Nr katalogowy: 20864



Księgarnia internetowa:
<http://onepress.pl>



Zamówienia telefoniczne:
0 801 339900



0 601 339900

onepress

Sprawdź najnowsze promocje:

- 👉 <http://onepress.pl/promocje>
- 👉 Książki najchętniej czytane:
- 👉 <http://onepress.pl/bestsellery>
- 👉 Zamów informacje o nowościach:
- 👉 <http://onepress.pl/nowosci>

Hellon SA
ul. Kościuszki 1c, 44-100 Gliwice
tel.: 32 230 98 63
e-mail: onepress@onepress.pl
<http://onepress.pl>

Cena 39,90 zł

ISBN 978-83-246-3022-6



9 788324 630226