

АССЕРТИВНОЕ ПОВЕДЕНИЕ

Сыренова Л., Чимитдоржиева Т.
Гр 15140

Понятие

Ассертивность (англ. Assrt – «настаивать на своем») - поведение, сочетающее внутреннюю силу и вежливость к окружающим. Это способность в ситуации внешнего давления корректно отстаивать свои интересы и свою линию поведения, спокойно говорить «нет» тому, что вас не устраивает и продолжать в социально приемлемой форме эффективно настаивать на своих правах.

Суть

Вы защищаете Ваши собственные права, выражаете Ваши мысли и чувства прямо, честно и открыто средствами, уважающими права других.

Ассертивный человек действует без ненужного беспокойства или чувства вины. Ассертивные люди уважают себя и других людей и отвечают за свои действия и свой выбор. Они понимают свои потребности и просят открыто и прямо о том, что они хотят.

При получении отказа они могут загрустить или быть разочарованными, но их самовосприятие не омрачается. Они не слишком полагаются на одобрение других людей и чувствуют безопасность и уверенность в самих себе.

Ассертивные люди показывают другим, как они хотели бы, чтобы с ними обращались. Они самодостаточны.

Принципы асертивного поведения:

- Принятие на себя ответственности за свои слова, действия и свою жизнь.
- Самоуважение и уважение к другим людям.
- Эффективное общение: честность, открытость, прямота, умение сказать то, что вы думаете, не расстраивая собеседника.
- Уверенность, позитивная установка.
- Умение слушать и понимать услышанное.
- Достижение компромисса. Найти такой выход из ситуации, который устроит всех.

Техники ассертивного поведения:

1. Техники воздействия:

Я-высказывание. Нужно говорить от себя, про себя, не переходя на личности.

Техника «заигранная пластинка». Вы повторяете необходимое раз за разом, спокойно. При равных условиях побеждает тот, кто более настойчив. Необходимо сохранять спокойствие и быть терпеливым.

Уважительный отказ. Умение отстаивать свое мнение, не испортив отношений с собеседником.

2. Техники самообороны

Раскол манипуляций. Выяснить, что на самом деле необходимо от вас собеседнику. Не всегда партнеры открыто предлагают или просят о чем-либо.

«Игра в туман». Нужно спокойно воспринимать критику в свой адрес. «Возможно, вы правы, но я сам себе судья».

Техника бесконечного уточнения. Уточняющие вопросы помогут нам выяснить, что именно от нас хотят и перевести беседу из эмоционального в рациональное русло.

Техника английского профессора. Суть этой техники в том, что вы все делаете и говорите от своего лица, вы можете согласиться на что-либо, но это будете уже не вы, а кто-то другой. «Я не могу отпустить вас раньше с работы, потому что я такой человек».

Вербальные и невербальные характеристики

- Активное слушание
- Твердый, спокойный голос
- Прямой контакт глаз
- Прямая, сбалансированная, открытая позиция тела
- Громкость голоса, подходящая к ситуации
- Использование: «Я», «Я люблю, хочу...», «Я не хочу...»
- Фразы сотрудничества: «А что Вы думаете по этому поводу?»
- Подчеркнутые утверждения заинтересованности: «Мне бы очень хотелось...»

Ситуация	Неэффективно	Ассертивно
Нужно отказать	«Отстаньте! У меня нет времени об этом говорить»	«Извините, я не смогу вам помочь. я сейчас занята" "Спасибо, не надо". "Спасибо за ваше предложение, мне это не нужно (жестче - "не интересно").
Просят снова	«Что вы пристаёте? Вы не слышали, что я сказала?»	Выслушайте человека и снова спокойно и вежливо скажите «нет»
Человек не уступает	«Оставьте меня в покое!»	«Пожалуйста, не давите на меня»
Продолжает настаивать	«Вы доводите меня до истерики!»	Извинитесь и уйдите

Итак,

Использование «Я- высказываний»

«Я- высказывание» передает другому человеку ваше отношение к определенному предмету без оценки.

НУЖНО:

1. Объективно описать события, ситуацию без экспрессии, вызывающей напряжение («Когда я вижу, что...», «Когда это происходит...»).
2. Описать свою эмоциональную реакцию, точно назвать свое чувство в этой ситуации («Я чувствую...», «Я огорчаюсь...», «Я не знаю, как реагировать...»).
3. Объяснить причины этого чувства и высказать свои пожелания («Потому что я не люблю...», «Мне бы хотелось...»).
4. Представить как можно больше альтернативных вариантов («Возможно, тебе стоит поступить так...», «В следующий раз сделай...»)
5. Дать дополнительную информацию партнеру относительно проблемы (объяснение).

Формула Ситуация + Я - чувство + Объяснение

Техника «Заигранная пластинка»

В ответ на слова проблемного человека настойчиво выказывайте свое желание, четко обозначьте свою позицию.

Показания к применению: эффективна при отказе необоснованным просьбам, при отпоре предъявляемым претензиям, при противодействии навязчивым предложениям и посетителям.

Техника состоит из двух частей.

1. Вы констатируете то, о чем говорит проблемный человек: «Я понимаю, о чем вы говорите...», «Я вижу, что происходит...», «Я услышал ваше предложение...» и т. п.

2. Вы озвучиваете свое желание: например, «Я услышал ваше предложение, но мы отказываемся» или «Да, я вижу, что произошло. Это больше не повторится».

При продолжении прессинга вы повторяете одну и ту же фразу или, сохраняя смысл, незначительно изменяете ее. В некоторых случаях возможно отдельное использование только второй части техники.

Практикуется до истощения оппонента.

Техника «Туман»

Суть техники заключается в выражении согласия со словами проблемного человека.

Показания к применению: эффективна против критики, несправедливых претензий.

Существуют два варианта техники.

1. Полное согласие с критикой. Если в информации проблемного человека содержится правда, то есть его слова соответствуют действительности, то это — оптимальный вариант.

Пример. «Проблемный человек»: «Вы сегодня опять опоздали!» Оппонент: «Да, действительно, я сегодня опоздал».

Высказывание согласия блокирует попытки критика проблемного человека излить претензии в огромном количестве. Встретив согласие, ему не удастся развить нужную ему полемику.

2. Поверхностное согласие с использованием «волшебного» слова «возможно». Слово «возможно» придает довольно неопределенный смысл высказыванию. Соглашаемся внешне, но внутренне можем сохранять свою позицию. Допуская возможное согласие с предложением проблемного человека, вы, с одной стороны, соглашаетесь, но с другой стороны, не даете гарантий, что будет именно так.

Например, вы допускаете возможность развития событий, но однозначно не утверждаете.

Проблемный человек: «У вас ужасные условия!»

Ответ: «Возможно».

Проблемный человек: «Никакого сервиса, полное отсутствие внимания!»

Ответ: «Да, во многом вы правы, наш сервис далек от совершенства».

Техника может использоваться при прогнозировании проблемным человеком будущего, предсказании следствия из происходящего в настоящем.

Техника бесконечного уточнения.

Возможные варианты ответов в технике бесконечного уточнения:

- *Что в моём предложении кажется Вам самым уязвимым для критики?*
- *Что нужно изменить?*
- *Что бы ты посоветовал?*

Техника английского профессора

— Джордж, не могли бы вы говорить немного медленнее и более короткими фразами, чтобы я могла переводить более точно?

Джордж замер, словно пораженный громом. Наконец после мучительной паузы он сказал:

— Боюсь, что нет... Видите ли, говорить быстро и длинными фразами — это... это часть моей личности.

СПАСИБО!!!