

Преимущества развития навыков асертивности



Что такое асертивность?

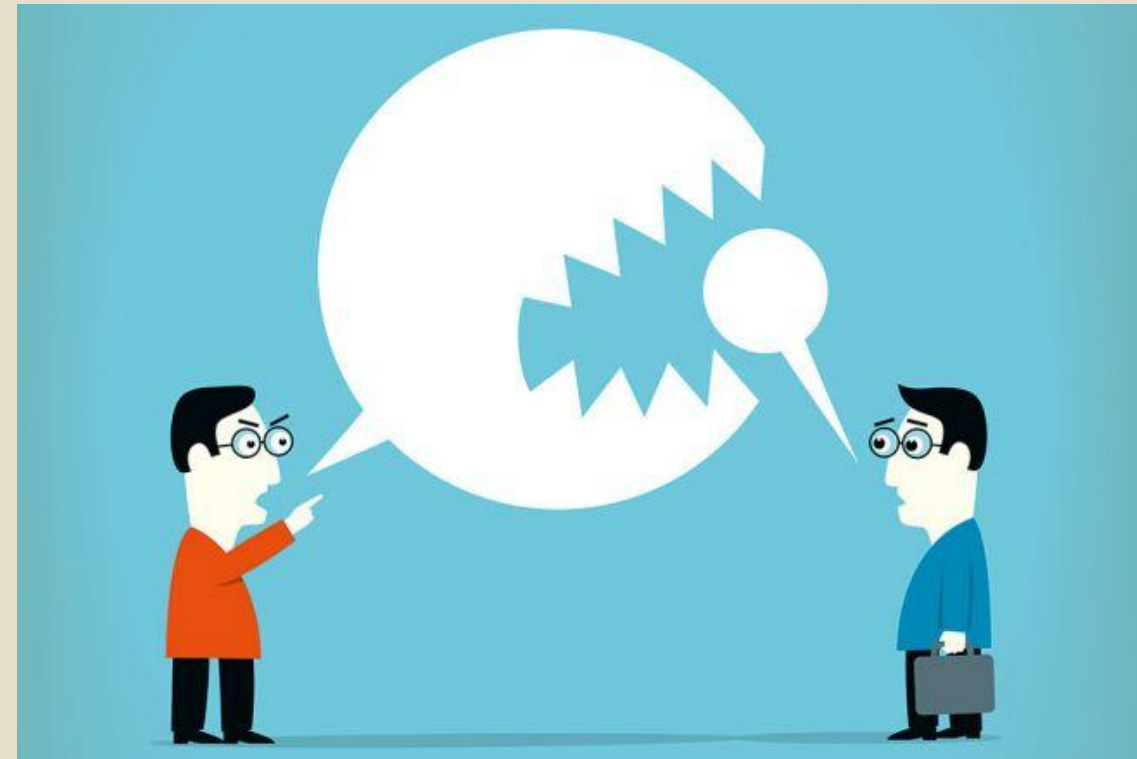


Ассертивность - это черта личности, которая характеризуется позитивным социальным поведением, позволяющим защищать свои права и достигать поставленную цель (Bruno F. J., 1986)

Что представляет из себя асертивный человек?

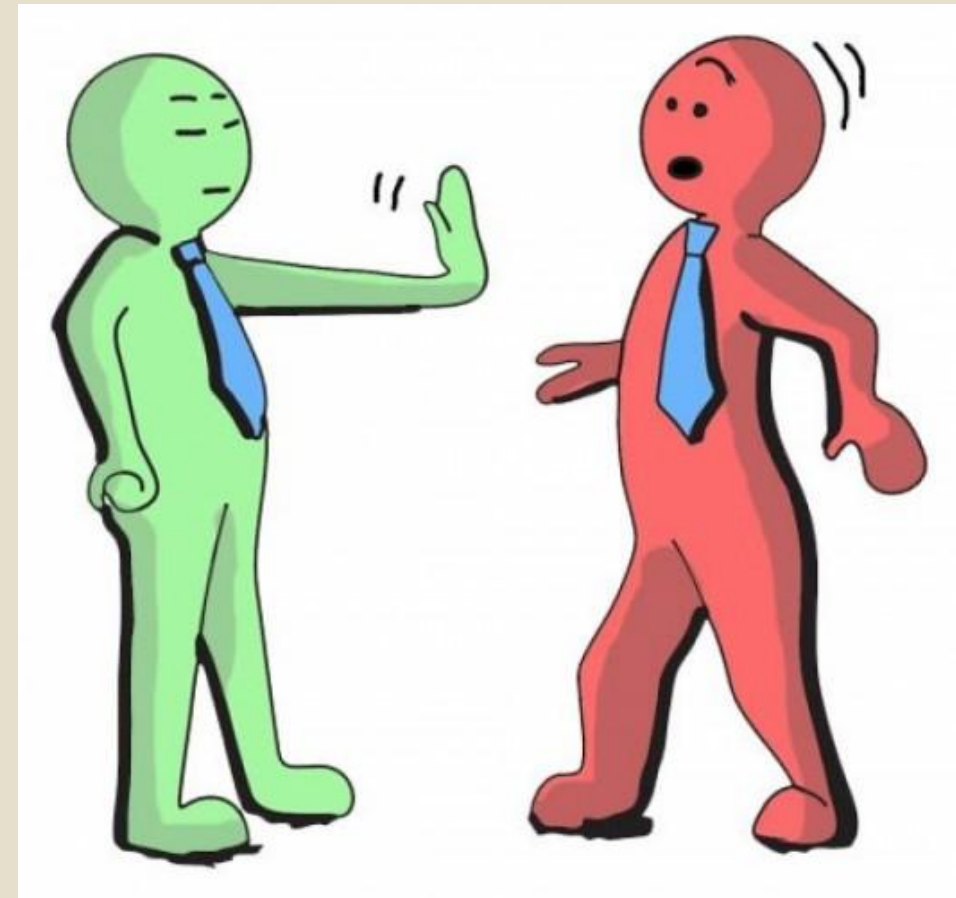
По мнению многих авторов (Feltham С., Dryden W., 2004; Powell Т., 2000, Colman А.М., 2001), асертивный человек обладает следующими чертами:

- умеет сказать «нет» в тех случаях, когда это необходимо;
- умеет открыто заявлять о своей позиции и своих желаниях;
- умеет хвалить и делать комплименты;
- умеет принимать комплименты и критику,
- умеет вести переговоры и находить взаимоприемлемые решения;
- умеет постоять за себя.



Техники отказа собеседнику

Прямолинейное «нет». Прямое «нет» звучит очень убедительно и не оставляет места для дальнейшего ведения переговоров. Мы можем сказать «нет» в более мягкой форме: «Нет, я не могу это сделать» или «Нет, я предпочитаю этим не заниматься».



Техники отказа собеседнику

Если собеседник все-таки пытается выяснить причину отказа или прибегает к различным уловкам, манипуляциям, чтобы склонить нас на свою сторону, можно использовать модификацию этой техники под названием «Техника испорченной пластинки». Суть ее состоит в том, что мы дословно повторяем несколько раз одну и ту же короткую фразу отказа.

Например:

- Нет, я не могу это сделать, - говорим мы.
- Ну, пожалуйста, последний раз. Я тебя очень прошу, - настаивает собеседник.
- Нет, я не могу это сделать, - повторяем мы.

Эта техника очень эффективна в общении с агрессивными и/или напористыми людьми, так как исключает возможности для дальнейшего ведения переговоров.



Техники отказа собеседнику

Рефлексивное «нет».

Это более мягкая форма отказа собеседнику.

«Рефлексивный» в переводе с английского означает «возвратный».

Суть этой техники состоит в том, что мы внимательно выслушиваем человека, показываем свое понимание проблемы и, возможно, выказываем наше сочувствие (возвращаем его эмоции), добавляя в конце отказ.



Техники отказа собеседнику

Обоснованное «нет».

В некоторых ситуациях мы имеем серьезную причину для отказа и готовы раскрыть ее собеседнику сделав свой отказ обоснованным.

Следуя этой технике, мы используем простую формулу: «Я не могу это сделать, потому что...» и далее объясняем истинную причину.

Эта техника особенно подходит в общении с людьми, которые старше нас по возрасту или занимают более высокое положение по служебной лестнице.



Техники отказа собеседнику

Отсроченное «нет».

Эта техника помогает нам выиграть время, а так же при необходимости дает возможность обратиться за советом к близким людям.

Суть этой техники состоит в том, что мы не говорим «нет» сразу, а просим время на обдумывание.

В таких случаях можно попросить небольшой тайм-аут и ответить собеседнику, не кривя душой, что вам необходимо подумать. Ответить позже по телефону или передать сообщение с кем-то часто бывает намного проще, чем сказать «нет» собеседнику в момент общения с глазу на глаз.



Техники отказа собеседнику

Компромиссное «нет», или «нет» наполовину.

В некоторых ситуациях мы готовы помочь собеседнику, но не полностью, а частично. Предположим, что мы очень заняты и часть просьбы не можем или не хотим выполнить, потому что это доставляет нам массу неудобств, но кое-что мы готовы сделать. В этом случае мы можем предложить собеседнику свои условия: «Я не могу проверять домашние задания вашего сына на каждом уроке, но если вас устроит, я буду делать это каждую пятницу...» Если же наши условия не устраивают оппонента, мы вправе отказать в его просьбе.



Техники отказа собеседнику

Дипломатичное «нет», или «нет» в мелочах.

Это своего рода приглашение к переговорам, которые помогут найти взаимоприемлемое решение и одновременно отказать собеседнику по тем позициям, которые мы не можем (или не хотим) выполнить. У нас нет готового решения и мы пытаемся его найти вместе с собеседником, но при этом отказываемся делать то, что нам не под силу.



Искусство делать и принимать комплименты



Комплименты – это слова, содержащие небольшое преувеличение положительных качеств человека. Использование комплиментов может стать одним из способов эффективного взаимодействия, так как именно комплименты могут способствовать формированию благосклонного отношения к собеседнику.

Искусство делать и принимать комплименты



Для некоторых людей составляет большую трудность похвалить кого-то или сделать комплимент. Т. Поуелл (Powell T., 2000) рекомендует некоторые правила, которые помогут переступить барьер и научиться быть искренним, делая комплименты другим людям:

- О прежде всего, выберите подходящее время и место;
- перед тем как делать комплимент, установите контакт глаз с собеседником;
- будьте лаконичны, говорите понятным языком: используйте «Я-утверждения» («Мне нравится...», «Я в восторге...» и т. д.);
- подчеркивайте детали («Мне нравится твоя блузка, особенно ее цвет. Мне кажется, она очень идет тебе»).

Искусство делать и принимать КОМПЛИМЕНТЫ



Комплименты должны быть искренними и иметь свой адресат. Комплимент теряет свою ценность, если мы неоднократно повторяем его слово в слово, особенно разным людям.

Искусство делать и принимать комплименты

Некоторые люди испытывают чувство дискомфорта, когда их кто-либо хвалит или делает им комплименты. Эти люди в ответ часто стараются опровергнуть сказанное или принизить свои достоинства. Такой стиль поведения не является ассертивным, потому что зачастую, принимая комплимент, мы даем неискреннюю обратную связь, стараясь показаться собеседнику скромным. Если вам понравился комплимент, почему бы не сказать об этом открыто, например: «Мне это приятно слышать», «Спасибо.

Вы подняли мне настроение», «Мне никто никогда не говорил ничего подобного», «Я рада, что вам это понравилось».

Иногда нам, взрослым, было бы полезно поучиться делать и принимать комплименты у наших детей.



Ведение переговоров. Методы убеждения.

В повседневной жизни каждый из нас вынужден вести переговоры, которые являются основным средством получения от других людей того, что вы хотите (Фишер Р. и Юри У., 1992). Зачастую именно успешность проведения подобных переговоров может предопределить успех решения нашей проблемы.

Однако для этого необходимо хорошо подготовиться: определить интересы, свои и собеседника (желания, потребности, заботы, надежды, страхи и т.д.); продумать возможные варианты соглашения с ним; конкретные обязательства, которые обе стороны возложат друг на друга, и т.д.



Ведение переговоров. Методы убеждения.

Собственно переговоры начинаются с того момента, когда стороны приступают к обсуждению проблемы. Э. Геффрой (1997) для достижения успеха в переговорах рекомендует придерживаться следующих правил:

- позволяйте клиенту говорить:
- задавайте вопросы:
- используйте принцип наглядности;
- сообщайте информацию:
активизируйте партнера, вырабатывайте совместные решения.

Для того чтобы наши партнеры, стали активнее, желательно задавать им открытые вопросы.



Ведение переговоров. Методы убеждения.

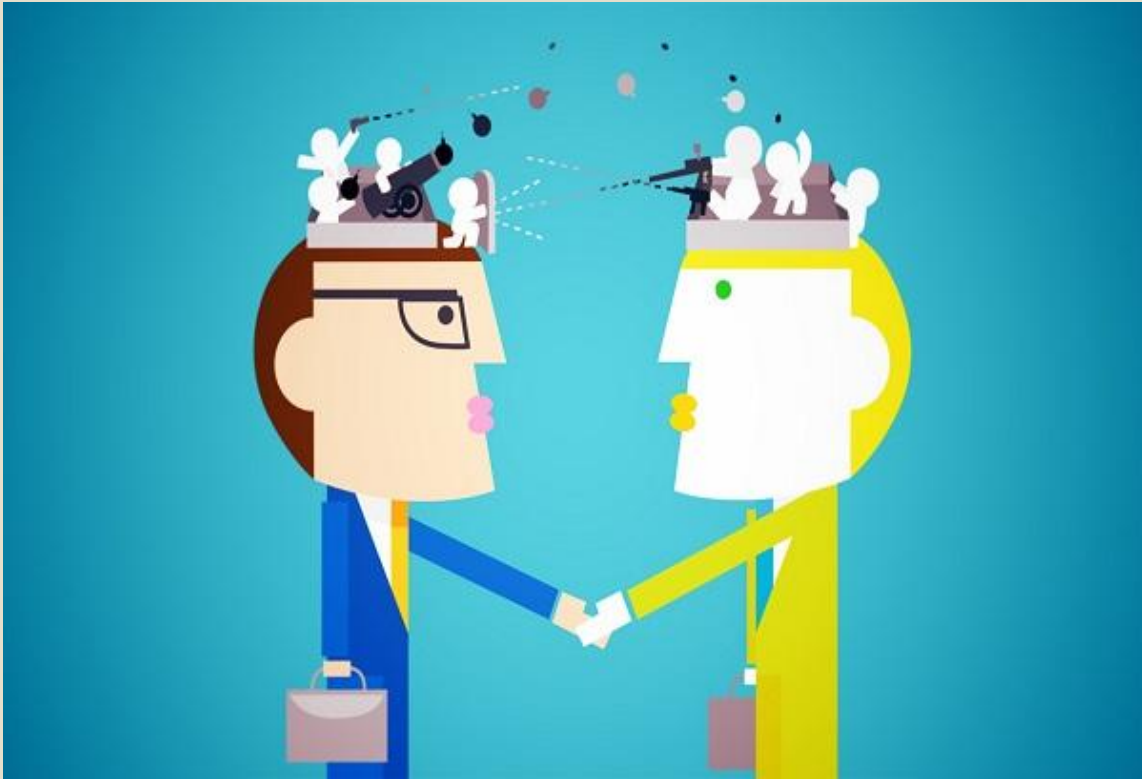
Очень важное условие эффективного взаимодействия с собеседником в ходе переговоров - умение слушать собеседника.

Кроме того, одним из важных искусств, которым мы можем овладеть, является способность увидеть ситуацию такой, какой она представляется другой стороне, умение встать на позицию партнера, понять его точку зрения. Это послужит тому, чтобы мы не интерпретировали ситуацию в целом, какое-либо высказывание или жест односторонне.

По окончании переговоров желательно провести анализ: что способствовало успеху; какие при этом возникли трудности; с какими неожиданностями столкнулись; каково было поведение партнеров: какие детали нужно использовать при ведении переговоров в дальнейшем и др.



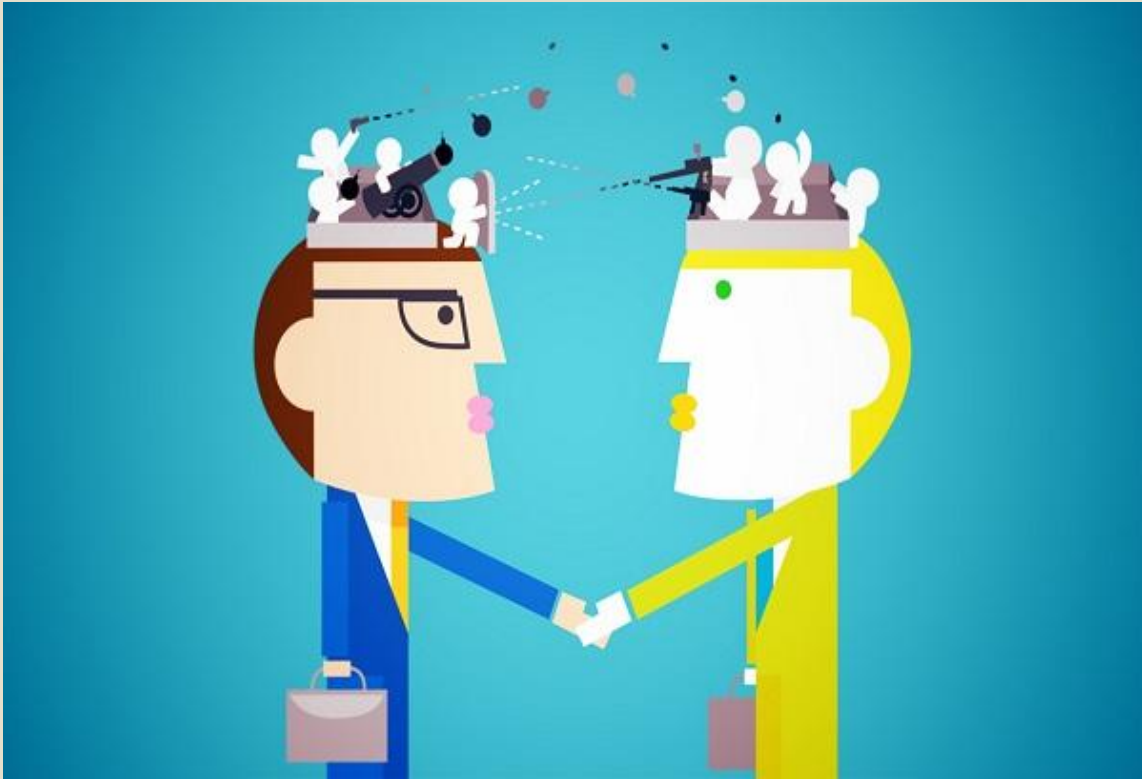
Ведение переговоров. Методы убеждения.



Полезные советы по ведению переговоров:

- Готовясь к разговору, желательно выписать аргументы. Наиболее сильные из них вставить в начало и конец выступления, самым сильным закончить аргументацию.
- Использовать объединяющие слова, присоединяясь к партнеру по общению: «Нам с вами известно». «Для нас важно» и т. д.
- Пользоваться приемом «Да - но...», чтобы ваши аргументы не вызывали возражений.
- Не подменять аргументы своим мнением.
- Не советовать, а советоваться. В конце фразы можно задать вопрос: «Договорились?», «Хорошо?».

Ведение переговоров. Методы убеждения.



Л.Б. Невзлин (1997) советует придерживаться следующих рекомендаций, если вы вынуждены участвовать в споре:

- не быть предвзятыми, даже при разных взглядах выявить хоть одну общую точку зрения;
- не давать втянуть себя в пустую словесную перепалку;
- не терять самообладания; бестактность, брань - признак слабости и отсутствия аргументов;
- опираться на факты и логику;
- быть лаконичным;
- прогнозировать последствия своих слов;
- не бояться критики в свой адрес, так как она помогает увидеть слабые места;
- уметь признать свою ошибку;
- избегать нечестных приемов в споре;
- не попадаться на удочку комплиментов

Ведение переговоров. Методы убеждения.



Чтобы убеждать партнера, необходимо быть убежденным самому, иначе он поймет, почувствует ваши колебания. Оперировать лучше простыми, понятными словами, не используя педагогическую и психологическую терминологию, так как это может привести к отчуждению. Новую мысль следует начинать новым предложением, причем предложения должны быть по длине такими, чтобы легко воспринимались собеседником (не слишком короткими и не слишком длинными).

Если вы пытаетесь убедить партнера, общаясь в режиме монолога, то собеседник вряд ли сможет долго сохранять внимание и интерес. Поэтому предпочтительнее строить диалог, в процессе которого выявляются взгляды, аргументы собеседника. Работа с аргументами партнера гораздо эффективнее, чем многократное повторение собственных.

Список использованных информационных источников

1. Мони́на Г. Б., Лютова-Робертс Е. К. Коммуникативный тренинг - СПб.:
Издательство «Речь», 2007. - 224 с: ил.