

# Ассертивность



Черта личности, которая характеризуется позитивным социальным поведением, позволяющим защищать свои права и достигать поставленную цель (Вгапо Р. Д., 1986).

«...Это поведение или навыки, которые помогают нам ясно и уверенно излагать наши чувства, желания, потребности и мысли. Это способность говорить "нет", если это требуется, отстаивать свое мнение или открыто выражать свои эмоции, такие как восхищение или гнев» (Ро\ye11 Т., 2000)

## Основные убеждения, которые мешают проявлению ассертивности:

- Это эгоистично говорить о том, что я хочу.
- Другие люди должны сами догадываться о том, что мне нужно.
- Это неправильно — менять свое мнение.
- Если я буду отказывать людям в их просьбах, они перестанут уважать меня.
- Если я буду говорить только то, что я думаю, я потеряю всех друзей
  - Люди не должны сообщать всем о своих чувствах.
- Я не должен обременять других людей своими проблемами.

# Черты ассертивного человека



- 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

Люди должны уметь не только уступать друг другу, но также должны уметь и отказывать.

Иногда «нет» звучит гораздо любезней, чем «да».

Люди не могут постоянно делать то, что съедает их драгоценное время.

«Кто принадлежит всем, не принадлежит себе»  
(Грасиан Б., 1993, с. 37).

# Прямолинейное «нет».



Простое, прямое «нет» звучит очень убедительно и не оставляет места для дальнейшего ведения переговоров.

Мы можем просто сказать «нет», не добавляя к этому ничего, можно сказать в более мягкой форме: «Нет, я не могу это сделать» или «Нет, предпочитаю этим не заниматься».

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**».

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

# Рефлексивное «нет».



Мягкая форма отказа собеседнику.

Мы внимательно выслушиваем человека, показываем свое понимание проблемы и, возможно, выказываем ваше сочувствие (возвращаем его эмоции), добавляя в конце отказ.

Мы можем сказать, например:

**«Да, я вижу, тебе очень нелегко, и я в этой ситуации не могу тебе помочь»** или **«Я понимаю, как ты устала за последнюю неделю, но, к сожалению, я не смогу выполнить твою просьбу»**, если наше сострадание звучит искренне, нам незачем объяснять причину отказа.

Наиболее эффективно в конце беседы, так как не оставляет возможности для дальнейшего ведения переговоров. Эта техника эффективна в общении с людьми, которые пытаются выиграть на наших чувствах, вызвать нашу жалость или в тех случаях, когда человеку не так важно наше согласие, как поддержка и сочувствие.

# Обоснованное «нет».



Мы говорим «нет» и кратко раскрываем причину нашего отказа.

**«Я не могу сделать этого по трем причинам...»**

Герой одной из популярных песен, используя эту технику, поет: «У меня на это пять причин...» Пять причин — звучит еще более весомо, но, как показывает практика, может оказаться излишним.

При использовании данной техники также важна лаконичность, иначе партнер по общению может забыть или упустить наши доводы.

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

Эта техника является достаточно вежливой формой отказа и может быть использована как в формальной, так и в неформальной обстановке.

# Отсроченное «нет».



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

Мы не говорим «нет» сразу, а просим время на обдумывание.

**Например:** «Я не могу тебе сказать сейчас, потому что я должна посмотреть свои записи в еженедельнике. Я точно не помню все свои планы на завтра», или «Прежде чем ответить, я должна посоветоваться с мужем», или «Можно я скажу немного позже? Мне надо подумать», или «Когда последний срок, чтобы я ответил? Я не могу сказать сразу», или «Мне надо время, чтобы взвесить свои возможности. Я позвоню тебе. Хорошо?» и т. д.

Эта техника подходит в общении с напористыми, настойчивыми людьми, с людьми, которые не терпят возражений.



## 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 сделать это сегодня, но я мог бы это сделать завтра»**

Если же наши условия не устраивают оппонента, мы вправе отказать и его просьбе.

Эта техника эффективна и в том случае, когда мы готовы помочь собеседнику, но его условия нам кажутся нереальными, и мы хотим предложить свои

## 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.

Так же мы можем оказать помощь в решении вопроса, пригласив к сотрудничеству третье лицо.

**«Мог бы я помочь тебе как-нибудь по-другому? ...»**

## Рекомендации по выбору техники:

### ❖ **Учитывать состояние собеседника.**

Если собеседник :

- ✓ возбужден или взволнован использовать «прямолинейное» или «отсроченное «нет»», дав обоснование своего отказа позже.
  - ✓ немного успокоить собеседника - «рефлексивное "нет"».
  - ✓ «обоснованное», «компромиссное » и «дипломатическое "нет"» - когда собеседник готов идти на переговоры и трезво оценивает ситуацию.
  - ✓ «дипломатическое "Нет"» не подходит в общении с людьми невротического склада.
- ### ❖ **Прежде чем сказать собеседнику «нет», решите для себя, действительно ли вы хотите отказать, взвесьте, что для вас важнее на текущий момент — ваши собственные интересы или чувство гордости за то, что вы помогли кому-то, изменив свои планы.**

### ❖ **Любое выбранное вами решение будет правильным, если оно принесет вам положительные эмоции и избавит от лишней головной боли.**

# КОМПЛИМЕНТЫ

ИСКУССТВО ДЕЛАТЬ  
ПРИНИМАТЬ  
КОМПЛИМЕНТ

# ПРАВИЛА КОМПЛИМЕНТОВ :

- 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, он очень идет тебе»).
- Комплименты должны быть искренними и иметь свой адресат. Комплимент теряет свою ценность, если мы неоднократно повторяем его слово в слово особенно разным людям.

# КОМПЛИМЕНТЫ НЕ ДОЛЖНЫ СОДЕРЖАТЬ:

гипербол,  
«приправ»,  
дидактики,  
двойного смысла,  
непонятных слов.

**ВАМ ПОНРАВИЛСЯ КОМПЛИМЕНТ,  
ПОЧЕМУ БЫ НЕ СКАЗАТЬ ОБ ЭТОМ ОТКРЫТО!**

**«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.**

Каждой женщине было бы приятно услышать  
такие слова,  
сказанные шестилетней девочкой  
воспитательнице:

**«Галина Васильевна!**

**Вы сегодня так похожи на принцессу...»**

Почему бы не ответить на этот комплимент  
искренне:

**«Большое спасибо,  
я рада это слышать именно сегодня».**



**БЛАГОДАРЮ  
ЗА  
ВНИМАНИЕ!**