Вправа 0 - ДОДАТОК 1

WЩО ТАКЕ АСЕРТИВНА, ПАСИВНА ЧИ АГРЕСИВНА ПОВЕДІНКА?

Це Тіллі

Тіллі невпевнена в собі та їй важко приймати рішення.

Вона не наважується багато говорити й має проблеми з висловленням своєї думки.

Тіллі відчуває себе гіршою за інших. Вона робить те, що їй кажуть інші.

ПАСИВНА

Це Андреа

Андреа владна.

Вона часто відчуває себе кращою за інших.

Вона любить командувати і не зважає на почуття інших людей. Іноді вона буває грубою й агресивною.

АГРЕСИВНА

Це Анна

Анна добре почувається у власній шкурі та впевнена в собі. Вона каже те, що думає. Вона думає як про себе, так і про інших. Анна - напориста (асертивна).

АСЕРТИВНА

Вправа 0 - ДОДАТОК 1

Пасивна

Не кожен реагує асертивно весь час. Ми часто хочемо, щоб інші люди думали, що ми добрі, або не хочемо завдати людям болю чи втратити їхню дружбу. Тому, наприклад, ми не кажемо «ні».

Насправді ми **боїмося бути відхиленими**. Ми називаємо це **пасивною поведінкою**.

- Ви заповзаєте у свою мушлю (пасивна, боязлива поведінка), як **Тіллі**
- Ви не наважуєтесь сказати, чого хочете
- Ви боїтеся конфліктів
- Ви не висловлюєтеся відверто
- Здається, ви згодні з ситуацією

Я < інша людина

Приклади речень:

- Ну... якщо ви цього хочете... то звісно.
- Я не знаю, чи зможу це зробити.
- Вибачте, що питаю.
- Не хочу вас турбувати.

Наслідок: незадоволеність (собою).

АГРЕСИВНА

Іноді ми можемо реагувати **грубо чи образливо** через страх або почуття провини. Або ми заходимо надто далеко у відстоюванні власних інтересів. Ми не беремо до уваги почуття іншої людини. Ми називаємо це **агресивною поведінкою**.

Ви захищаєте себе, нападаючи на іншу людину, злячись.
Ви стоїте за себе, але робите це в агресивний спосіб.
Іноді ви навіть залучаєте інших. Ви розпалюєте агресію. Так само, як **Андреа**.

Я > інша людина

Вправа 0 - ДОДАТОК 1

Приклади речень:

- Ви повинні...!
- Бо я так кажу...!
- Ви завжди... (тобто отримуєте своє)!
- Ви ніколи... (тобто те, про що я вас прошу)!
- Хто це зробив?!

Наслідки: ви встряєте в сварки. Агресія породжує агресію!

АСЕРТИВНА

Бути **асертивним**, тобто адекватно реагувати на ситуацію. Це основа **поваги до себе і поваги до іншої людини**. Ви можете постояти за себе. Ви говорите про свої почуття і думки. Ви робите це спокійно, не нападаючи на інших, щоб вони могли прийняти вашу реакцію.

Ви поводитеся як **Анна**.

Я = інша людина

Приклади речень:

- Я хотів би ...
- Я помітив ...
- Чи могли б ми обговорити ...
- Я думаю, що ми ...
- Я думаю, що було б краще, якби ...
- Я відчуваю...

Наслідки: ви створюєте простір для переговорів.

Асертивна поведінка - це про **рівність**!

Важливо також підкріплювати свої асертивні відповіді **пневербально (мовою тіла)**. Це робить те, що ви говорите, **більш правдоподібним** і **сильнішим**.

Вправа 0 - ДОДАТОК 1

Як поводитися невербально, коли хочеш бути асертивним?

- Ви приймаєте тверду поставу і розслаблений вираз обличчя. **додаток 1**
- Ви говорите тихим, спокійним голосом
- Ви дивитеся в очі
- Ваша відстань до співрозмовника - (див. Вправа 2, частина 4, Невербальна комунікація - **додаток 1** Довідкова інформація)

Чому деяким людям важко бути асертивними?

- Ви не хочете завдати болю іншій людині
- Ви боїтеся втратити дружбу
- Ви боїтеся бути відхиленими
- Ви відчуваєте провину перед іншою людиною
- У вас раніше був неприємний досвід спілкування з певною людиною

Ступінь вашої асертивності також залежить від такого:

- Ваша самооцінка/впевненість у собі. Як ви себе бачите?
- Де пролягають ваші межі
- Ситуація на той момент часу
- Що ви відчуваєте в той момент часу
- Ваш минулий досвід
- Поведінка, яку ви спостерігали в дитинстві

Плюси та мінуси асертивної відповіді:

Плюси	Мінуси
- Люди, з якими ви взаємодієте, знають, що ви думаєте. - Вони з більшою ймовірністю візьмуть вас до уваги. - Зменшується ймовірність конфлікту. - Ваша впевненість зростає. - У вас чесні стосунки з іншими людьми.	- Іноді неможливо вгадати, як відреагують інші люди. - Ви повинні піддавати себе ризику/бути вразливими. - Ви повинні чітко поставити себе на передній план. - Люди завжди очікують, що ви не змінитеся.

Вправа 0 - ДОДАТОК 1

7 порад, як підвищити свою асертивність

1. Будьте реалістами та не перебільшуйте!

Не кажіть: Я повністю провалила це завдання.

Кажіть:Я не дуже добре виконала частини x та y цього завдання. Частини a, b і c повністю відповідають очікуванням.

2. Використовуйте форму «я»

Щоб постояти за себе, почніть з «я». Коли ви говорите в формі «я», ви чітко даєте зрозуміти, що берете на себе відповідальність за те, що говорите. Ви показуєте, що довіряєте своїм почуттям і тому, що ви хочете сказати, і що ви вважаєте важливим донести це до інших. Крім того, використання форми «ви/ти» виглядає як напад та звинувачення.

Не кажіть: Коли вас щось турбує, ви не можете зосередитися.

Кажіть: Коли мене щось турбує, мені важко зосередитися.

3. Чітко скажіть, що вам не подобається.

Зробіть свою розповідь дуже чіткою. Переконайтеся, що немає ніяких непорозумінь.

Не кажіть: Ви ніколи не чуєте, що я кажу.

Кажіть: Коли я висловлював свою думку щодо змісту цього тренінгу, ви, здається, не слухали.

Не кажіть: Вам це не цікаво.

Кажіть: Коли я прошу вас прийти в офіс, ви кажете, що не маєте часу. Як наслідок, я відчуваю, що вам це не цікаво.

4. Формулюйте в позитивному ключі.

Поясніть, чого ви хочете, в позитивній формі. Це набагато менш образливо для іншої людини. Крім того, це знижує ризик негативної або образливої реакції. Пам'ятайте: агресія породжує агресію!

Не кажіть:Я не люблю, коли ви мене перебиваєте.

Кажіть: Я був би вдячний, якби ви дозволили мені сказати те, що я маю сказати, і дочекалися, поки я закінчу, перш ніж реагувати.

Вправа 0 - ДОДАТОК 1

5. Дозвольте своєму тілу теж говорити!

- Встаньте або сядьте прямо, розправивши плечі.
- Контролюйте свої руки та ноги. Не метушіться і не розмахуйте ними.
- Говоріть спокійно, чітким голосом.
- Говоріть щиро і чітко, спокійно і впевнено. Не надто голосно, але й не надто тихо.
- Підкреслюйте свої слова жестами.
- Дивіться в очі. Дивіться на людину, з якою ви розмовляєте.

6. Наважтесь відмовити в чомусь (про що вас просить клієнт).

- W Відмовляючи в чомусь, краще бути максимально лаконічним і чітким. Якщо у вас дійсно немає причини відмовити в чомусь, краще не називати причину взагалі. Наприклад: ви не можете пояснити свої почуття словами. Проте клієнт переступає ваші межі.
- Якщо у вас є причина, назвіть її коротко і переконливо.

  Наприклад:

  Ви просите мене підстригти газон. Я не можу цього зробити. Це не є завданням, яке дозволено в секторі ваучерів на послуги.

  Якщо клієнт продовжує наполягати, ви можете зробити дві речі:

  1. Клієнт вас переконує, і ви йдете шукати проміжне рішення.

  Наприклад:

  Я знаю місцевого садівника, який міг би прийти і підстригти газон.

  2. Ви продовжуєте чітко висловлювати, що не хочете і не маєте права виконувати завдання. Порада: не використовуйте занадто багато причин/аргументів, тому що клієнт може знайти щось, щоб переконати вас. Ми називаємо це методом «заїжденої платівки».

  Наприклад:

  Мені не дозволено робити те, що ви просите.

Вправа 0 - ДОДАТОК 1

7. Наважитись запитувати інформацію

Багатьом розмовам бракує ясності.

Наприклад:

- Хтось використовує слова, яких ви не розумієте.

  Наприклад: клієнт розмовляє на діалекті, який ви не розумієте. Ви не знаєте, що він має на увазі.

- Вас запитують про вашу думку, але ви недостатньо знаєте про предмет, щоб висловити її. Вам потрібна додаткова інформація.

  Наприклад: Ви ніколи не працювали з певним продуктом, а клієнт запитує вас, що ви про нього думаєте.

- Ви отримуєте критику, але вона не дуже зрозуміла.

  Наприклад: лієнт каже, що ви погано прибрали в будинку.

Ви можете реагувати пасивно і вдавати, що зрозуміли його. Проте ви також можете відповісти асертивно, сказавши: Я не розумію, про що ви говорите. Чи не могли б ви пояснити?

Ми часто не наважуємося це зробити, бо боїмося, що інші люди вважатимуть нас дурними. Ми боїмося, що з нас будуть сміятися, що нас будуть критикувати чи гніватися на нас.

Асертивне використання мови

КАЖІТЬ	НЕ КАЖІТЬ
- Я хочу - Я не хочу - Я вважаю, що - Мені б не хотілося - У мене немає на це часу - Я не згоден з вами - Я не братиму участі - Я б не хотів позичати вам гроші - Зараз я хотів би поговорити про щось інше **= чітке використання мови**	- ви або люди - Я повинен - Я не можу - невпевнена мова: можливо, насправді, трохи, в принципі... **= нечітке використання мови**