

# Ассертивное поведение

Паромонова М.В.  
28.11.2007



# Ассертивное поведение

Уверенное, неагрессивное поведение (от англ. assertive), когда человек четко осознает собственные права и цели. Но при этом также учитывает права и цели других людей

# Ассертивность

- Следует отличать от наглости и неуверенности

# Неуверенность

Предполагает неумение защищать свои права, добиться определенных выгод для себя, неспособность защищать и выражать себя

# Наглость

Это защита, самовыражение и поиск выгод для себя за счет ущемления прав и свободы других людей.

# Различие в стилях поведения

- Пассивное поведение;
- Активное поведение

# Пассивное поведение

- Деятельность ограничена рамками должностных инструкций, исключая любую инициативу.
- Работа организуется по принципу: «солдат спит – служба идет».
- Реагируют лишь на прямые приказы руководства.
- Стиль обусловлен низким уровнем мотивации

# Выгоды пассивного поведения

- Минимум ответственности;
- Малые затраты энергии;
- Наличие большого количества оправданий на случай ошибок и неудач;
- Отсутствие необходимости в напряженном творческом мышлении

# Достоинства пассивного поведения

- Высокая предсказуемость действий,
- Малое количество ошибок

# Недостатки пассивного поведения

- Отсутствие инициативы,
- Замедленная реакция на неожиданности;
- Низкие темпы развития

# Активное поведение

- Агрессивное,
- Манипулятивное,
- Ассертивное

# Агрессивный стиль

Агрессивное поведение – нанесение кому-либо или чему-либо физического или психологического ущерба

# Инструментальная агрессия

- Человек или организация достигает своих целей через сознательное нанесение вреда другому.
- Внешняя инструментальная агрессия – распространение негативной информации о конкурентах с целью увеличения собственной доли рынка;
- Внутренняя инструментальная агрессия – прямое принуждение к выполнению работ, через угрозу

# Эмоциональная агрессия

Усилия направлены на борьбу с чем-либо или кем-либо и единственной целью является причинение ущерба объекту взаимодействия

# Эмоциональная агрессия

- Внешняя – месть;
- Внутренняя – оскорбление

## Иллюзии агрессивного поведения

- Нападение на обидчика (провокатора) на первом этапе может принести нам некоторое удовлетворение, ибо помимо достижения агрессивных целей мы можем надеяться на то, что дадим ему хороший урок и можем доказать другим (возможно себе), **ЧТО НИКОМУ НЕ ПОЗВОЛИМ ПОМЫКАТЬ СОБОЙ**

# Реальность последствий агрессивного поведения

- За удовольствие придется платить.
- Люди, подвергнувшиеся нашему нападению, могут ответить нам в том же духе, что неминуемо приведет к длительному обмену агрессивными и контрагрессивным действиям
- Происходит привыкание к агрессивному поведению, в дальнейшем человек становится более агрессивным

# Преимущества агрессивного стиля поведения

- Иногда позволяет быстро достигать целей организации или личности,
- Человек, использующий этот стиль поведения, часто испытывает эйфорию от чувства превосходства, может снимать таким образом напряжение («выпускание пара»)

# Недостатки агрессивного стиля поведения

- Может вызвать ответные реакции избегания или встречной агрессии,
- Затрудняет построение долгосрочных отношений,
- Влечет обиды и возмущение, отказ от сотрудничества
- У самого агрессора обычно возникает чувство отвращения к себе, гнев на себя, он теряет самоконтроль

# Манипулятивный стиль поведения

- Преднамеренное и скрытое побуждение другого человека к переживанию определенных состояний, принятию решений и выполнению действий, необходимых для достижения инициатором своих собственных целей

# Отличительные черты манипуляции

- Осознанность манипулятором своих целей и средств
- Скрытость целей манипулятора
- Скрытость средств манипулятора
- Принятие адресатом на себя ответственности за происходящее

# Примеры манипуляций

- Жалобы на бедственное положение и призывы «войти в положение»
- Лестные отзывы о профессиональных качествах коллеги, сопровождаемые просьбой о «небольшой» помощи с последующей демонстрацией собственной беспомощности (цель – переложить ответственность на другого)

# Преимущества манипулятивного стиля

- Позволяет достичь краткосрочных целей с минимальными затратами,
- Получение удовольствия от ощущения тайной власти и чувства превосходства

# Недостатки манипулятивного поведения

- Риск раскрытия манипуляции и связанное с ним нервное напряжение
- У окружающих манипулятивное поведение вызывает раздражение, досаду, тревогу, подозрения, чувства вины.
- Эти чувства затрудняют деловое взаимодействие.
- Обуславливают возникновение конфликтов и могут привести к разрыву отношений
- Манипулятор часто становится объектом встречной манипуляции
- Манипулятивный стиль взаимодействия часто препятствует движению рабочей информации, что приводит к ошибкам в деятельности и снижению эффективности работы

# Ассертивность

- Связана с защитой собственных прав, но без ущемления прав другого человека
- Чтобы стать ассертивным, надо знать свои права и права других, которые определяются этическими нормами, уголовным кодексом, служебными нормативами, одним словом, общеустановленными правилами.

# Ассертивное поведение

- Способ действий, при котором человек активно и последовательно отстаивает свои интересы, открыто заявляет о своих целях и намерениях, уважая при этом интересы окружающих.

# Ассертивность – ассертивное поведение

- Ассертивность – свойство личности, ее склонность вести себя при достижении своих целей ассертивно;
- Ассертивное поведение – это реализация данного свойства в конкретном поведении человека;
- Ассертивное поведение часто описывают через некоторый набор правил (прав), которые соблюдает в своем поведении ассертивный человек

## М.Дж Смит

- С точки зрения прав личности – человек осведомлен о своих правах, пользуется ими и, при необходимости отстаивает свои права. В то же время ассертивный человек признает за окружающими такие же права и стремится строить взаимоотношения без нарушения чьих либо прав

# Неотъемлемые права личности (М. Дж.Смит)

- Вы имеете право судить о собственном поведении, мыслях, эмоциях и брать ответственность за их последствия на себя.
- Вы имеете право не оправдываться не извиняться за свое поведение.
- Вы имеете право решать, должны ли вы брать на себя ответственность за чужие проблемы (есть ли вам дело до чужих проблем).
- Вы имеете право передумать, изменить свое мнение.
- Вы имеете право делать ошибки и отвечать за них.
- Вы имеете право не зависеть от того, как к Вам относятся другие.
- Вы имеете право сказать: «я не знаю»
- Вы имеете право быть нелогичным в принятии решений.
- Вы имеете право сказать: «Мне наплевать», «Меня не интересует», «меня не волнует».

# Заповеди сильной и свободной личности

- Я имею право оценивать собственное поведение, мысли и эмоции, и отвечать за их последствия
- *Манипулятивное предубеждение – Я не должен бесцеремонно и независимо от других оценивать себя и свое поведение. В действительности оценивать и обсуждать мою личность во всех случаях должен не я, а кто-то более умудренный и опытный*

# Заповеди сильной и свободной личности

- Я имею право не извиняться и не объяснять свое поведение
- *Манипулятивное предубеждение: Я отвечаю за свое поведение перед другими людьми, желательно, чтобы я отчитывался перед ними и объяснял все, что я делаю, извинялся перед ними за свои поступки*

# Заповеди сильной и свободной личности

Я имею право самостоятельно обдумать, отвечаю ли Я вообще или до какой-то степени за решение проблем других людей

*Манипулятивное предубеждение – У меня больше обязательств по отношению к некоторым учреждениям и людям, чем к себе. Желательно пожертвовать моими собственным достоинством и приспособиться*

# Заповеди сильной и свободной личности

*Я имею право изменить свое мнение*

- **Манипулятивное предубеждение:** *В случае, если я уже высказал какую-то точку зрения, не надо ее никогда менять. Я бы должен был извиниться или признать, что ошибался. Это бы означало. Что я не компетентен и не способен решать*

# Заповеди сильной и свободной личности

*Я имею право ошибаться и отвечать за свои ошибки*

**Манипулятивное предубеждение:** *Мне не положено ошибаться, а если я сделаю какую-то ошибку, я должен чувствовать себя виноватым. Желательно, чтобы меня и мои решения контролировали.*

# Заповеди сильной и свободной личности

*Я имею право сказать: «Я не знаю»*

*Манипулятивное предубеждение:*

*Желательно, чтобы я мог ответить на любой вопрос*

# Заповеди сильной и свободной личности

Я имею право быть независимым от доброжелательности и от хорошего отношения ко мне

*Манипулятивное предубеждение:*

*Желательно, чтобы люди ко мне хорошо относились, чтобы меня любили, я в них нуждаюсь*

# Заповеди сильной и свободной личности

Я имею право принимать нелогичные решения

*Манипулятивное предубеждение:*

*Желательно, чтобы я соблюдал логику, разум, рациональность и обоснованность всего, что я совершаю. Разумно лишь то, что логично*

# Заповеди сильной и свободной личности

Я имею право сказать: «Я тебя не понимаю»

*Манипулятивное предубеждение: Я должен быть внимателен и чувствителен к потребностям окружающих, я должен «читать их мысли». В случае, если я этого делать не буду, я безжалостный невежда и никто меня не будет любить*

# Заповеди сильной и свободной личности

**Я имею право сказать: «Меня это не интересует»**

*Манипулятивное предубеждение: Я должен стараться внимательно и эмоционально относиться ко всему, что случается в мире. Наверное, мне это не удастся, но я должен этого достичь изо всех сил. В противном случае я черствый, безразличный*

# Характеристики уверенного поведения (Сальтер)

1. Эмоциональность речи: открытое, спонтанное, подлинное выражение в речи всех испытываемых чувств
2. Экспрессивность речи: ясное проявление чувств в невербальной плоскости и соответствие между словами и невербальным поведением
3. Противостоять и атаковать: прямое и честное выражение собственного мнения без оглядки на окружающих
4. Использование местоимения «Я» как выражение того факта, что за человек стоит за словами, отсутствие попыток спрятаться за неопределенными фразами
5. Принятие похвалы: как отказ от самоунижения и недооценки своих сил и качеств
6. Импровизация как спонтанное выражение чувств и потребностей, повседневных забот, отказ от предусмотрительности и планирования

# Ассертивное поведение

- Это отношение Взрослый – Взрослый,
- Ассертивный человек воспринимает и ведет себя как взрослый, он точно так же относится к объекту взаимодействия
- Этот стиль позволяет находить взаимоприемлемые решения и сохранять отношения даже в очень сложных ситуациях

## Сложности с применением ассертивности

- Навыки такого поведения требуют серьезной подготовки и практики, поскольку для большинства людей привычны другие стили общения