

**ЛЬВІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ФІЗИЧНОЇ
КУЛЬТУРИ ІМЕНІ ІВАНА БОБЕРСЬКОГО**

КАФЕДРА ЕКОНОМІКИ ТА МЕНЕДЖМЕНТУ

ПАВЛЕНЧИК Н.Ф.

**МАТЕРІАЛ ДО ЗАНЯТТЯ 13
«АСЕРТИВНА КОМУНІКАЦІЯ»**

Курсу-тренінгу «Креативний менеджмент»
для студентів спеціальності 073 «Менеджмент»

галузь знань 07 “Менеджмент та адміністрування”

спеціальності 073 “Менеджмент”

факультет : Туризму

рівень освіти: Бакалавр

Львів – 2020 р.

ЗАНЯТТЯ 13. АСЕРТИВНА КОМУНІКАЦІЯ

Асертивність – це вміння відстоювати свої права та межі, висловлювати почуття, погляди та отримувати бажане чесно, прямо та з повагою. Власне повага – найважливіша. Коли людина не поважає себе – це пасивне ставлення (важливі всі, окрім мене). Тоді як брак поваги до інших призводить до агресивного ставлення (я – важливий, а ви – ні). Тільки поважаючи одночасно себе та інших, можна досягнути асертивного мислення (я – важливий і ви – також).

Розрізняють три стилі поведінки у спілкуванні.

1. Пасивна поведінка – коли людина не бажає висловлювати свою позицію, погляди. Такі люди нехтують власними інтересами, власним «Я». Не вміють відмовити, навіть коли це не вигідно чи небезпечно. Вони дуже легко піддаються впливу та ризикують стати жертвою шахраїв чи потрапити до небезпечної компанії.

2. Агресивна поведінка – коли людина обирає «напад», не розібравшись у ситуації, не вислухавши поглядів інших, не сформувавши чітко власної позиції. Таку манеру спілкування важко назвати етичною, ввічливою.

3. Асертивна поведінка – її називають золотою серединою. Це вміння домовлятися, вислухати та врахувати інтереси всіх сторін. Вміння ввічливо відмовитися від того, що не підходить та рішуче від того, що може бути небезпечним. Це спілкування на рівних.



Завдання 1. «Поспілкуємося з.....»

Як розпочати асертивну комунікацію:

- ✓ Визначте чого ви хочете/що вам потрібно/що відчуваєте. Усвідомте, що ви маєте право на ці бажання, потреби, почуття.
- ✓ Говоріть спокійно, не обороняючись. Звертайте увагу на тон і гучність голосу

- ✓ Використовуйте «Я -висловлювання» (“Я...”, “Я люблю/хочу...”, “Я не хочу...”) – беріть на себе відповідальність за власні думки, почуття та потреби.
- ✓ Уважно слухайте співрозмовника, відповідайте йому тільки після розгляду його точки зору. Майте на увазі, що існує багато різних думок.
- ✓ Зверніть увагу на свою невербальну поведінку. Підтримуйте зоровий контакт із співрозмовником, але не надто пильний
- ✓ Підтримуйте відкриту позу: корпус і обличчя повертайте до співрозмовника, не схрещуйте рук та ніг. Дайте співрозмовнику відповідний простір, але не відступайте
- ✓ Висловлюючи потребу, будьте чітким та конкретним у формулюваннях. Наприклад: ЗАМІСТЬ: «Ти ніколи не прибираєш в нашій квартирі», СПРОБУЙТЕ: «Я був би вдячний, якби ми обидва постаралися тримати нашу квартиру в чистоті».
- ✓ Пам’ятайте, що ви маєте право сказати “НІ”. Встановлення обмежень на вимоги до вашого часу, участі або енергії – важливі навички, які потрібно мати або здобути.



Завдання 2. Кришталеві люди

Стратегії асертивності:

– Зламана платівка. Будьте наполегливим і повторюйте знову і знову, чого ви хочете, не дратуючись і не підвищуючи голос. Дотримуйтеся своєї точки зору

– Корисна інформація. Навчіться слухати співрозмовника і зчитувати інформацію, яку він вам дає. Вона дозволить вам наводити аргументи, спираючись на озвучені співрозмовником фрази.

– Розкриття інформації. Асертивно розкривайте інформацію про вас – про те, що думаєте, відчуваєте і як ставитеся до інформації, яка йде від співрозмовника.

– Затемнення. Ця техніка допоможе впоратися з критикою стосовно вас. Не заперечуйте критику і не йдіть в контратаку.

– Погодьтеся з правдою. Знайдіть в критиці те, що є правдою і погодьтеся саме з цією частиною сказаного.

– Погодьтеся з тим, що виникло непорозуміння.

– Погодьтеся в принципі. Скажіть: «Це має сенс».

– Заперечуйте невірні висновки. Асертивно реагуйте на неточності і логічні помилки.

– Виробіть компроміс.

Як розмовляти з керівником:

Необхідність обговорити важливе для вас питання із керівництвом може спричинити неабиякий стрес. Якщо сприймати свого керівника як звичайну людину, а не члена королівської родини, розмова відбудеться набагато легше і принесе бажаний результат.

Не накручуйте себе. Постійне обдумування вашої ситуації з різних боків спричинить ще більший стрес, який позначиться на якості майбутньої розмови.

Уникайте зайвої емоційності. Це не означає, що ви маєте поводитися як робот, просто емоції не мають брати гору і керувати розмовою. Чим нейтральніше ви доноситимете свою позицію, тим професійніше виглядатимете.

Намагайтеся говорити з позиції «Це буде вигідно для компанії», а не «Я так хочу». Перший варіант керівник підтримає з більшою вірогідністю. Але другий теж має право на існування — у випадку якщо ви маєте добрі стосунки з босом і певний авторитет у компанії.

Асертивна людина вміє:

- Зберігати самоповагу;
- Постояти за себе;
- Говорити присмні слова, компліменти, хвалити партнера по спілкуванню;
- Приймати компліменти на свою адресу;
- Приймати критику на свою адресу;
- Бути хорошим співрозмовником;

- Знаходити рішення, які влаштовують обидві сторони;
- Чітко, ясно, відкрито висловлювати свою позицію, бажання, потреби;
- Говорить «ні», якщо це необхідно.

Усі ці вміння укладаються в певні принципи. Асертивна особистість діє відповідно до таких принципів:

1. Прийняття відповідальності на себе за власні дії. У будь-якому випадку, що б не сталося, ви дотримуєтеся цього правила. Ви самі вирішуєте, як реагувати на обставини, що склалися, самі відповідаєте за те, що відбувається в подальшому. Ви виключаєте перекладання провини за проблеми в житті на іншу людину або обставини.

2. Позиція поваги до себе і поваги до будь-якої іншої особистості. Ваша поведінка ясно дає зрозуміти, що ви не миритесь з неповагою до Вас. І якщо для когось це неочевидно, чітко даєте йому це зрозуміти, зберігаючи повагу до нього і застосовуючи спілкування на рівних.

3. Бути чесним і відкритим у відносинах. Уникати бажання догоджати і подобатися всім, бажання тиснути, насаджувати своє, приносити шкоду. Якщо вас щось не влаштовує, ви говорите про це і дієте відповідно. Ви розумієте, що кожен автономний, кожен має свої інтереси. І при цьому ви дієте так, щоб взаємодія залишалася взаємовигідною і сприяла досягненню вашої мети. Комунікація відбувається без образ, невдоволення, злості.

4. Бути хорошим співрозмовником. Вміти слухати і чути. Вміти чути і розуміти.

5. Твердість у власній високій самооцінці і позитивної установки. Впевненість в собі і реалістична самооцінка умови асертивної поведінки. При низької самооцінці і невпевненості включається механізм компенсації – людина підлаштовується під співрозмовника (дозволяє йому управляти, вести за собою, а сама залишається пасивною) або поводить себе агресивно, тисне, змушує підкоритися. Віра в себе, висока самооцінка допомагає позитивно дивитися на світ, володіти собою і контролювати ситуацію якою б вона не була.



Завдання 3. Тест «Чи асертивна я особистість?»