

# Ассертивное поведение как технология компетентного взаимодействия в конфликте

Руденская Ю.Е., канд. социол. наук, доцент,  
член-корр. Международной Академии образования

“

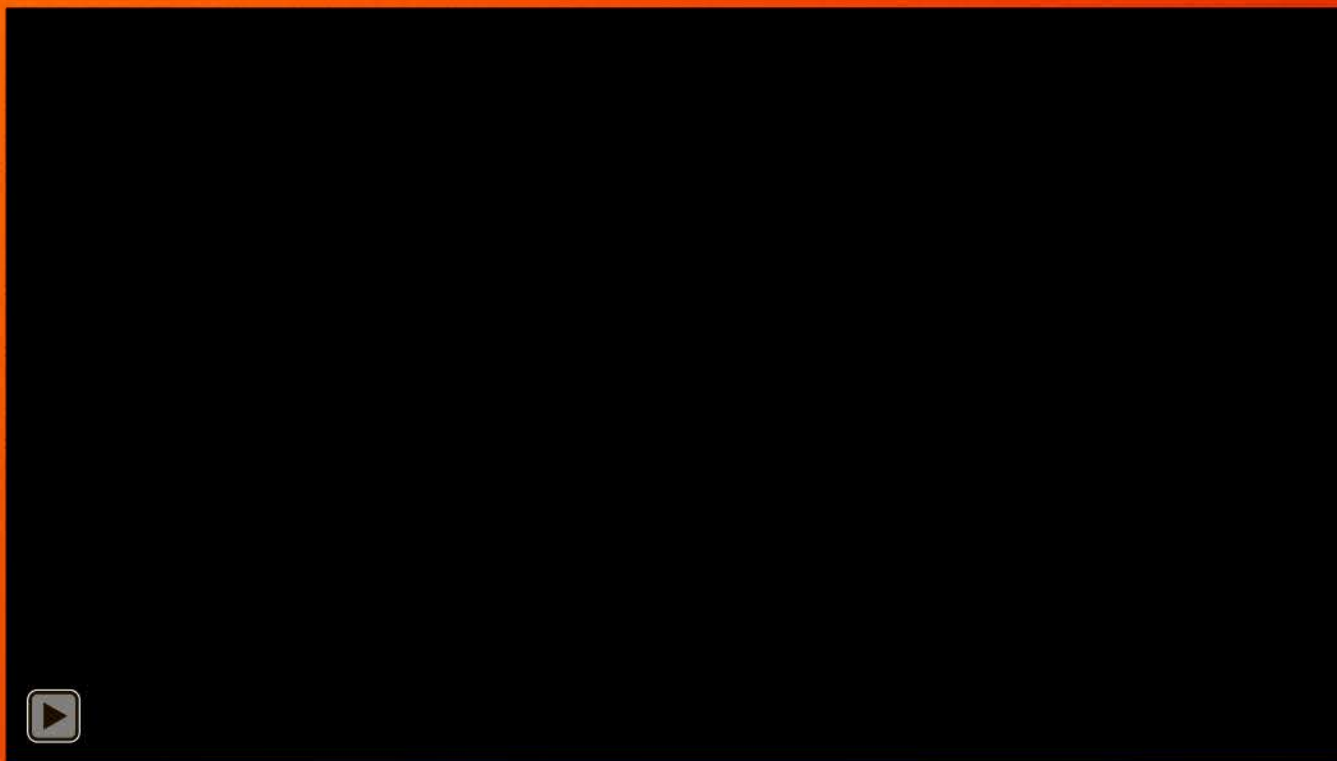
Конфликт — наиболее острый способ разрешения противоречий, заключающийся в противодействии участников социального взаимодействия и обычно сопровождающийся негативными эмоциями

”

лат. *conflictus* — столкнувшийся

Что такое конфликт?

# Конфликт К. Собчак и Е.Блиновской



# Типы поведения в конфликтных ситуациях



## Агрессивное

Высокомерие

Властность

Желание все сделать по-своему



## Ассертивное

Честность

Уместное выражение своих чувств, мнений и нужд.

Вы не позволите относиться к себе плохо



## Неуверенное

Уступки

Отказ от своих потребностей в пользу интересов и желаний других

Избегание конфликтов

# Особенности стратегий

- Агрессор руководствуется принципом «ты мне должен, потому что я сильнее».
- Жертва — «ты мне должен, потому что я слабый, а слабых нужно поддерживать».



# Что мешает асертивности:

- Доминирование в разговоре
- Непрошенные советы
- Оценка
- Неуместные вопросы
- Невнимательность
- Интерпретация
- Сомнения.
- Обвинения.
- Оскорбления
- Перебивание

# Техники компетентного взаимодействия в конфликте



# 1. Техники воздействия

.Я-высказывание (Я-послание).

Техника «заигранная пластинка».

Уважительный отказ.



# Примеры Я-высказываний

- Я в бешенстве, когда вижу невымытую посуду
- Я раздражаюсь, когда ты опаздываешь
- Я обиделась
- Ты виноват, ты доводишь меня до бешенства!
- Я так волновалась, пока тебя не было, и мне было больно, что ты мне не позвонил
- Когда на меня повышают голос, я пугаюсь и злюсь

# Техника «заезженной пластинки»

## Манипуляция

- Завтра выходные и я попросил бы тебя помочь перевезти некоторые инструменты для ремонта на дачу. У тебя же автомобиль на ходу?
- Да, но завтра я хотел бы отдохнуть...
- Ничего, отдохнешь в воскресенье! Ну чего же ты
- Но... я запланировал пойти с женой в ресторан...
- Ага!!! Ясно! Стал подкаблучником!!!
- Я не подкаблучник... Просто мы это спланировали еще на прошлой неделе...
- Ну, так объясни жене, что твоему другу необходима помощь. Я знаю, что ты сможешь убедить! Она пойме
- Я думаю, она обидится...
- Не обидится! Мы быстро – туда и обратно. Разве друзья так поступают? Настоящие друзья всегда помогают, даже если им не совсем удобно!

## Ассертивное поведение

- Завтра выходные и я попросил бы тебя помочь перевезти некоторые инструменты для ремонта на дачу. У тебя же автомобиль на ходу?
- Да, но завтра я не смогу это сделать!
- Что случилось? Чем занят?
- Я понимаю, что тебе нужна моя помощь, но завтра я действительно не смогу отвезти твои вещи на дачу.
- Да ведь мы туда и обратно! Разве друзья так поступают?
- Ты мой друг, и я это ценю! Поверь, если бы у меня была такая возможность, или же ты предупредил меня загодя, – я бы поехал. Но вот сейчас у меня нет такой возможности. Я не поеду на дачу!

# Техника «Уважительный отказ»

- |                  |   |
|------------------|---|
| 1) Сочувствующий | 1) <i>Я вижу, что вам нелегко, но решить вашу проблему я не в силах</i>                       |
| 2) Обоснованный  | 2) <i>Я не могу это сделать, так как завтра иду с ребенком в театр</i>                        |
| 3) Отсроченный   | 3) <i>Мне нужно подумать. Я скажу позже</i>   |
| 4) Компромиссный | 4) <i>Я могу повести тебя до работы, если в 7.15 ты будешь стоять у киоска.</i>               |
| 5) Дипломатичный | 5) <i>Я не могу тебе помочь, но у меня есть знакомый, который занимается этими вопросами»</i> |

## 2. Техники самообороны

### 1. Техника «Бесконечного уточнения»

Когда хотим перевести собеседника с эмоций на рациональный лад.

- не оправдывайтесь,
- не обвиняйте,
- не отвечайте на замечания

- *Почему вы даете нам такие огромные домашние задания?!*
- *Итак, вы считаете их огромными... А какой объем заданий был бы для вас приемлем?*
- *Хм... Надо подумать...*

### 2. Игра в туман

Когда мы становимся объектом чьей-либо несправедливой критики, грубости или даже оскорбления.

Примеры реакции:

*Возможно, это так;*

*Иногда со мной такое случается.*

Примеры ответов, когда вы не согласны:

*Это звучит странно;*

*Мне жаль, что Вы так думаете.*

## 2. Техники самообороны

### 3. Раскол манипуляций

Когда мы в сильной позиции в ситуации

1. Я ведь просто пошутил!
2. С тобой невозможно разговаривать.
3. Я ради тебя....
4. Это для твоего же блага!
5. С тобой все ясно.

### 4. Английский профессор

Когда собеседник действует манипулятивно или даже открыто.

- *Ну почему Вы такой принципиальный, отпустите нас пораньше?*
- *Вы знаете, принципиальность является частью моей личности.*
- *Ну почему бы немножко не проявить гибкость, ведь такая погода за окном?*
- *Если я сделаю это, то это буду уже не я...*

# Главное понимать!

Ассертивное поведение вовсе не оградит вас от людей непорядочных с их жестокими замечаниями, но научит вести себя с ними так, чтобы вы из-за них не превращались в дрожащее существо или несчастную фурию.



<https://deti.nspu.ru/>

