

# Ассертивное поведение

Ассертивное поведение признается сегодня одним из ключевых аспектов эмоционального лидерства. Более того, согласно многим исследованиям, оно является важнейшим элементом при проведении переговоров, презентаций, решении конфликтов и работе с «трудными» клиентами.



Онлайн. 3 сессии по 3 часа



Очно. 2 дня

## Что вы получите

- Осознаете привычные стереотипы поведения, которые мешают достижению результатов.
- Научитесь отслеживать свои привычные стереотипные реакции и менять их на ассертивные.
- Научитесь отстаивать свои интересы, не обижая собеседника, и поддерживать конструктивные взаимоотношения с ним с позиции равных.
- Познакомитесь с различными приемами противостояния нежелательному влиянию.
- Научитесь контролировать собственные эмоции и конструктивно реагировать на критику.
- Сможете выстраивать эффективные взаимоотношения с коллегами всех уровней для быстрого достижения поставленных целей.

## Программа

### 1 «Эффективное и неэффективное поведение в «трудных» ситуациях»

- Ассертивное поведение как цивилизованный способ решения вопросов.
- Ситуации, когда необходимо уверенное поведение: взаимодействие с людьми более высокого статуса, влияние без использования полномочий, необходимость отстоять свою позицию.
- Привычные способы поведения в «трудных» ситуациях: агрессивное, пассивное, пассивно-агрессивное поведение и их последствия. Экспресс-тест.
- Индикаторы ассертивного поведения в индивидуальном и групповом взаимодействии.

### 2 «Манипуляции и защита от манипуляций»

- Манипуляции как влияние со скрытыми целями
- Распознавание манипуляций. Признаки манипулятивного поведения других людей.
- Остановка манипуляций. Способы пассивной и активной защиты от манипуляций.

### 3 «Уважительное убеждение. Техники ассертивного поведения»

- Последовательное отстаивание своих интересов без давления на партнера.
- Техника отстаивания своей позиции в группе.
- Способность настоять на своем, когда аргументов недостаточно.

### 4 «Психологическая самозащита. Ассертивная реакция на давление и критику»

- Виды деструктивного поведения других людей: давление, критика, провокации.
- Как сказать «нет» и сохранить отношения.
- Способ ухода от провокации.
- Метод уважительной самозащиты.
- Техника перехода от критических замечаний к решению вопроса
- Алгоритм из шести шагов для работы с возмущенным оппонентом/клиентом. Метод, трансформирующий конфликт в переговоры.