



SEIU 775  
BENEFITS GROUP

Учебное пособие для обучающегося

# УВЕРЕННОЕ ОБЩЕНИЕ



## **О компании SEIU 775 Benefits Group**

Компания SEIU 775 Benefits Group предлагает услуги обучения и повышения квалификации для профессиональных работников, оказывающих долгосрочную помощь. Основные направления обучения — достижение высокого качества ухода и поддержки при работе с лицами старшей возрастной группы и людьми с инвалидностью. Кроме того, SEIU 775 Benefits Group занимается организацией и приобретением высококачественных медицинских льгот для работников, оказывающих долгосрочную помощь, в штатах Вашингтон и Монтана (США).

Эти материалы содержат работы, защищенные авторским правом и принадлежащие компании SEIU Healthcare NW Training Partnership или переданные ей по лицензии. Допускается их внутреннее использование организациями или отдельными лицами в некоммерческих целях. Для всех остальных целей использования необходимо предварительное разрешение владельца авторских прав.

### **SEIU 775 BENEFITS GROUP**

215 Columbia St #300, Seattle, WA 98104 • Телефон: (206) 254-7120 • [www.learning.myseiubenefits.org](http://www.learning.myseiubenefits.org)

© SEIU 775 Benefits Group, 2022 г.

## Уверенное общение

### Оглавление

---

Обзор курса.....	3
План курса .....	4
Занятие 1. Уверенный и неуверенный стили общения .....	7
Проверка знаний. Уверенное общение .....	7
Упражнение. Сценарии Перри .....	8
Преимущества уверенного общения.....	9
Проверка знаний. Преимущества уверенного общения .....	9
Упражнение. Ролевая игра.....	9
Неуверенное общение .....	10
Примеры неуверенного общения .....	11
Упражнение. Виды неуверенного общения .....	12
Проверка знаний. Распознавание видов неуверенного общения .....	13
Последствия неуверенного общения .....	14
Упражнение. Последствия неуверенного общения.....	14
Занятие 2. Преимущества уверенного общения.....	15
Проверка знаний. Барьеры для уверенного общения.....	15
Права помощников .....	16
Упражнение. Сценарий Сабрины .....	17
Упражнение. Сценарий Альмы .....	17
Преимущества уверенного общения для помощников .....	18
Противодействие плохому обращению.....	19
Проверка знаний. Преимущества уверенного общения для помощников.....	19
Упражнение. Сценарий Лили .....	20
Упражнение. Сценарий Сэнди .....	20
Неуверенное общение может приносить пользу.....	21
Проверка знаний. Неуверенное общение .....	21
Упражнение. Сценарий Джоан.....	22

Занятие 3. Уверенный язык тела .....	22
Упражнение. Сценарий Сандры .....	22
Занятие 3. Уверенный язык тела .....	23
Видео. Как использовать уверенный язык тела .....	23
Упражнение. Предложения по использованию уверенного языка тела .....	23
Видео. Пассивный язык тела .....	24
Видео. Агрессивный язык тела .....	24
Проверка знаний. Сценарий Ниты.....	24
Проверка знаний. Сценарий Марии.....	25
Обсуждение. Язык тела, которого лучше избегать .....	25
Занятие 4. Методики уверенного вербального общения .....	26
Проверка знаний. Распространенные методики уверенного общения.....	27
Видео. Как использовать базовую методику уверенного общения.....	27
Упражнение. Сценарий Луны .....	27
Видео. Как использовать методику эмпатического уверенного общения .....	28
Упражнение. Сценарий Ишал .....	28
Видео. Как использовать методику заевшей пластинки .....	28
Упражнение. Сценарий Алеси.....	29
Видео. Как использовать методику выборочного игнорирования.....	29
Упражнение. Сценарий Умиды.....	30
Видео. Как использовать методику уверенного ухода от конфликта.....	30
Упражнение. Сценарий Ивора.....	31
Видео. Как использовать методику уверенного общения при отрицательных чувствах .....	31
Упражнение. Сценарий Сона .....	32
Как использовать методику уверенного общения при отрицательных чувствах .....	32
Важность умения сказать «нет» .....	33
Когда вы говорите «нет» .....	33
Способы отработки навыков уверенного общения .....	34
Ключевые термины курса .....	35
Справочная литература .....	36

# Обзор курса

---

## Описание

В рамках этого курса вы познакомитесь с уверенным и неуверенным стилями общения и узнаете, как уверенное общение помогает в работе. Также вы научитесь использовать вербальные и невербальные методики уверенного общения для защиты от нежелательного поведения.

Продолжительность курса — три часа.

## Учебные задачи

Пройдя курс, вы научитесь:

- различать уверенный и неуверенный стили общения;
- объяснять преимущества использования права на уверенное общение на работе;
- моделировать язык невербального уверенного общения (язык тела);
- моделировать методики уверенного общения для защиты от нежелательного поведения.

# План курса

В этой таблице приведен план курса.

Пункт плана	Время (мин)
Введение и приветствие	5
Предварительная оценка	15
Занятие 1. Уверенный и неуверенный стили общения	40
Уверенное общение	
Преимущества уверенного общения	
Что такое неуверенное общение?	
Последствия неуверенного общения	
Культурные вариации уверенности	
Занятие 2. Преимущества уверенного общения	30
Распространенные барьеры для уверенного общения	
Права помощников на уверенное общение	
Преимущества уверенного общения для помощников	
Когда неуверенное общение становится плюсом	
<i>Перерыв</i>	10
Занятие 3. Уверенный язык тела	25
Важность уверенного языка тела	
Способы использования уверенного языка тела	
Пассивный и агрессивный язык тела	
Занятие 4. Методики уверенного вербального общения	40
Распространенные методики уверенного общения	

Способы использования базовой методики уверенного общения	
Способы использования методики эмпатического уверенного общения	
Способы использования методики заевшей пластинки	
Способы использования методики выборочного игнорирования	
Способы использования методики уверенного ухода от конфликта	
Способы использования методики уверенного общения при отрицательных чувствах	
Важность умения сказать «нет»	
Отработка навыков уверенного общения	
Ресурсы и заключение	15
Ресурсы	
Заключение	
Последующая оценка	
<b>Итого: 3 часа</b>	<b>180</b>

Эта страница намеренно оставлена пустой.



# Занятие 1. Уверенный и неуверенный стили общения

## Обсуждение. Что такое уверенное общение?

Заметки:

### Уверенное общение

- Уверенное общение — это четкое выражение своих мыслей и потребностей без обесценивания чувств и мнений других людей.
- Другими словами, вы говорите, что думаете, как себя чувствуете и чего хотите, в открытой, уместной, уважительной и прямой форме.
- Уверенность в себе — это не личное качество, а навык, которому может научиться каждый.

### Проверка знаний. Уверенное общение

*Инструкции: обведите кружком правильный ответ на следующий вопрос.*

Какое из этих утверждений лучше всего описывает уверенное общение?

- а. Громкое выражение своих чувств и мнений без учета интересов других людей
- б. Разговор тихим голосом и физическое дистанцирование от конфликтной ситуации
- в. Четкое выражение своих мыслей и потребностей без обесценивания чувств и мнений других людей

## Упражнение. Сценарии Перри

Какой из этих сценариев лучше всего демонстрирует уверенное общение?

### Сценарий Перри № 1

*Перри работает в качестве помощницы с мистером Хамфри.*

*Перри говорит: «Мистер Хамфри, хотите, я включу телевизор?»*

*Мистер Хамфри отвечает: «Я и сам способен это сделать. Ты вечно пытаешься контролировать меня, идиотка!»*

*Перри говорит: «Мне жаль, что вы воспринимаете мои действия таким образом. Я всего лишь хотела вам помочь, мистер Хамфри».*

### Сценарий Перри № 2

*Перри говорит: «Мистер Хамфри, хотите, я включу телевизор?»*

*Мистер Хамфри отвечает: «Я и сам способен это сделать. Ты вечно пытаешься контролировать меня, идиотка!»*

*Перри говорит: «Мистер Хамфри, мне не нравится, как вы со мной разговариваете. Я не пытаюсь вас контролировать. Я всего лишь хотела вам помочь».*

Заметки:

## Преимущества уверенного общения

Уверенное общение помогает:

- повысить уверенность в себе;
- построить честные и открытые отношения с другим человеком;
- наладить доверительное общение;
- обрести чувство контроля над своей жизнью;
- решать проблемы в случае их появления;
- сформировать уважительную атмосферу для вас и других людей, способствующую личностному росту и развитию.

## Проверка знаний. Преимущества уверенного общения

*Инструкции: обведите кружком правильный ответ или ответы на следующий вопрос.*

Что из перечисленного далее относится к преимуществам уверенного общения? (Обведите все подходящие варианты).

- a. Повышение уверенности в себе
- b. Налаживание доверительного общения
- c. Обретение чувства контроля над своей жизнью
- d. Решение проблем агрессивным методом

## Упражнение. Ролевая игра

*Инструкции: один будет играть роль помощника, второй — роль клиента. Разыграйте сценарии, приведенные ниже, а затем поменяйтесь ролями.*

### Сценарий № 1

*Мистер Хамфри разговаривает с другом по телефону. Он говорит: «Не проблема. Я попрошу свою служанку приготовить это. Она неплохая кухарка».*

*Помощница подходит к клиенту и говорит: «Я ваша помощница, а не служанка. Мне неприятно, когда вы называете меня служанкой. Вы относитесь ко мне не как к медицинскому работнику. Пожалуйста, называйте меня по имени».*

## Сценарий № 2

*Мистер Хамфри разговаривает с другом по телефону. Он говорит: «Не проблема. Я попрошу свою служанку приготовить это. Она неплохая кухарка».*

*Помощница подходит к клиенту и говорит: «Простите, вы не могли бы называть меня по имени?»*

## Неуверенное общение

Пассивное (подчиняющееся) общение	Неспособность открыто выражать мысли, чувства и убеждения. В случае конфликта человек извиняется, даже если не сделал ничего плохого. Таким образом, интересы других людей ставятся превыше собственных.
Агрессивное общение	Выражение чувств и мнений и защита потребностей в требовательной, грубой или угрожающей форме. Цель подобного стиля общения — доминирование и одержание победы. Собственные чувства ставятся выше чувств других. Происходит нарушение прав других людей.
Пассивно-агрессивное общение	Поведение, основанное на злости или возмущении, которые не проявляются явно. Собственные чувства и потребности считаются важными, но человек не находит в себе сил бороться за свои права.

## **Примеры неуверенного общения**

### **Пассивное общение**

Заметки:

### **Агрессивное общение**

Заметки:

### **Пассивно-агрессивное общение**

Заметки:

## Упражнение. Виды неуверенного общения

*Инструкции: прочитайте следующие три сценария. Затем обведите кружком правильный вид неуверенного общения для каждого сценария.*

### Сценарий 1

*Мистер Хамфри разговаривает по телефону. Он говорит: «Не проблема. Я попрошу свою служанку приготовить это». Перри слышит его и кричит: «Вот еще! Вы просто идиот! Как вы смеете снова называть меня так?»*

Какой вид общения использует Перри в этом примере?

- a. Пассивное общение
- b. Агрессивное общение
- c. Пассивно-агрессивное общение

### Сценарий 2

*Мистер Хамфри разговаривает по телефону. Он говорит: «Не проблема. Я попрошу свою служанку приготовить это». Перри слышит его и говорит: «Простите, мистер Хамфри, но... Ладно, ничего».*

Какой вид общения использует Перри в этом примере?

- a. Пассивное общение
- b. Агрессивное общение
- c. Пассивно-агрессивное общение

### Сценарий 3

*Мистер Хамфри разговаривает по телефону. Он говорит: «Не проблема. Я попрошу свою служанку приготовить это». Перри слышит его и бормочет себе под нос: «Я тебе не служанка». Затем она хлопает дверью и уходит в другую комнату.*

Какой вид общения использует Перри в этом примере?

- a. Пассивное общение
- b. Агрессивное общение
- c. Пассивно-агрессивное общение

## Проверка знаний. Распознавание видов неуверенного общения

*Инструкции: соотнесите виды неуверенного общения с правильными описаниями. Напишите букву, соответствующую виду неуверенного общения, напротив подходящего описания.*

Описание	Вид неуверенного общения
___ 1. Выражение чувств, мнений и потребностей в требовательной, грубой или угрожающей форме.	a. Пассивное общение b. Агрессивное общение c. Пассивно-агрессивное общение
___ 2. Поведение, основанное на злости или возмущении, которые не проявляются явно.	
___ 3. Неспособность открыто выражать мысли, чувства и убеждения. Извинения в случае конфликта, даже если вы не сделали ничего плохого.	

## Последствия неуверенного общения

Виды неуверенного общения	Последствия
Пассивное общение	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ваши потребности не удовлетворяются</li><li>• Страдает ваша самооценка</li><li>• Вы теряете чувство контроля над своей жизнью</li></ul>
Агрессивное общение	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ваши потребности не удовлетворяются</li><li>• Ситуация усугубляется, а не разрешается</li><li>• Вы вините других в их проблемах и поступках</li><li>• Вы отдаляетесь от других</li><li>• Вы создаете атмосферу страха и ненависти</li></ul>
Пассивно-агрессивное общение	<ul style="list-style-type: none"><li>• Ваши потребности не удовлетворяются</li><li>• Вы отдаляетесь от других</li><li>• Вы ощущаете бессилие</li><li>• Вы тратите свою энергию на неэффективное общение</li></ul>

### Упражнение. Последствия неуверенного общения

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем обсудите возможные последствия ответа Тэма.*

*Мистер Браун заходит на кухню и говорит: «Эй, парень, я хочу прогуляться». Тэм отвечает: «Я вас предупреждаю: хватит называть меня "Эй, парень"! Вы что, совсем тупой?»*

Какими могут быть последствия ответа Тэма?



## Занятие 2. Преимущества уверенного общения

**Предупреждение о возможных неприятных переживаниях!** Это занятие содержит материалы о физическом насилии, плохом обращении и агрессии в отношении помощников.

### Обсуждение. Распространенные барьеры для уверенного общения

*Инструкции: обсудите этот вопрос с соседом по столу.*

А вы сами всегда общаетесь уверенно? Сталкивались ли вы с какими-либо барьерами, пытаетесь использовать методику уверенного общения?

Заметки:

### Проверка знаний. Барьеры для уверенного общения

*Инструкции: обведите кружком правильный ответ или ответы на следующий вопрос.*

Какие примеры поведения помощников являются барьерами для уверенного общения? (Обведите все подходящие варианты).

- a. Они считают, что у них нет права говорить уверенно
- b. Они считают, что их долг — помогать клиентам любой ценой
- c. Они стремятся избежать осуждения и неприятия
- d. Они считают, что у них плохо получается выражать свои чувства

## Права помощников

Выражать свои потребности и расставлять личные приоритеты.
Рассчитывать на уважительное отношение к вам как к умному, квалифицированному и равному человеку.
Выражать свои чувства, мнения и ценности.
Совершать ошибки.
Менять свое мнение.
Просить о чем-то.
Не брать на себя ответственность за чужие проблемы.
Иметь собственное достоинство и самоуважение.
Говорить «да» или «нет» свободно и не испытывая чувства вины.
Гордиться собой.
Обсуждать условия и достигать компромисса в случае конфликтной ситуации.

## **Упражнение. Сценарий Сабрины**

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Сабрина работает в качестве помощницы с мистером Воном.*

*Мистер Вон говорит: «Сабрина, ты не могла бы выгулять мою собаку? Дочь уехала в командировку».*

*Сабрина отвечает: «Нет, не могла бы. Выгул собаки не входит в ваш план обслуживания».*

*Мистер Вон возражает: «Если ты не сходишь с ним погулять, он останется без прогулки сегодня».*

*Сабрина говорит: «Вы можете попросить кого-то из членов семьи или друзей погулять с вашей собакой».*

Какие права демонстрирует Сабрина в этом сценарии?

## **Упражнение. Сценарий Альмы**

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Альма пришла в дом к новому клиенту. Во время ее визита один из членов семьи заметил неточность в плане обслуживания и предъявил претензии Альме. Альма объяснила, что план составляет куратор. Она добавила, что поговорит с куратором и укажет ему на ошибку в плане обслуживания.*

Какие права демонстрирует Альма в этом сценарии?

## Преимущества уверенного общения для помощников

<b>Удовлетворение потребностей</b>	Вы как помощник имеете право на удовлетворение своих потребностей. Открытое выражение потребностей повышает вероятность их удовлетворения, а это очень важно для предотвращения выгорания и обеспечения качественного ухода за клиентом.
<b>Определение разумных границ</b>	Ясно и четко выражая свои желания, а также то, что вы считаете недопустимым, вы очерчиваете и защищаете свои границы в доме клиента.
<b>Управление стрессом</b>	Сверхурочная работа и выполнение задач, не входящих в план обслуживания, могут стать причинами стресса. Уверенное общение позволит отказаться от таких задач и снизит уровень стресса.
<b>Уважение со стороны других людей</b>	Уверенное общение означает, что вы уважаете себя и отстаиваете свои интересы. В то же время такое поведение демонстрирует, что вы признаете права других людей. Уважительное отношение к себе и другим поможет заслужить уважительное отношение к вам со стороны других людей.
<b>Повышение самооценки</b>	Когда другие люди относятся к вам уважительно, ваша самооценка поднимается.

## Противодействие плохому обращению



### Отработка навыков уверенного общения

Как показывают исследования, отработка навыков уверенного общения, в частности, разрешения конфликтных ситуаций и навыков общения, является действенным способом борьбы с плохим обращением.

## Проверка знаний. Преимущества уверенного общения для помощников

*Инструкции: отметьте галочками все утверждения, которые описывают преимущества уверенного общения для помощников.*

### Преимущества уверенного общения

- Удовлетворение потребностей
- Управление стрессом
- Определение разумных границ
- Уважение со стороны других людей
- Власть над клиентом
- Контроль над жизнью клиента
- Повышение самооценки
- Сокращение количества работы

## Упражнение. Сценарий Лили

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем обсудите следующий вопрос с соседом по столу.*

*Лили работает в качестве помощницы с мистером Бейкером.*

*Мистер Бейкер говорит: «Вы можете одолжить мне денег? Мне нужно заплатить за квартиру».*

*Лили отвечает: «Нет, не могу. Мистер Бейкер, я чувствую себя неловко, когда вы просите у меня денег».*

*Мистер Бейкер говорит: «Если вы не одолжите мне денег, я пожалуюсь на вас вашему куратору и скажу, что вы плохо со мной обращаетесь».*

Как бы вы поступили на месте Лили?

Заметки:

## Упражнение. Сценарий Сэнди

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Мистер Берг собирается пойти в туалет и просит Сэнди помочь ему снять штаны. Помощь с использованием туалета не значит в плане обслуживания этого клиента.*

Как бы вы поступили на месте Сэнди?

Заметки:

## Неуверенное общение может приносить пользу

**Обсуждение.** Вы когда-нибудь использовали неуверенное общение?  
Как все прошло?

Заметки:

## Проверка знаний. Неуверенное общение

*Инструкции: обведите кружком правильный ответ на следующий вопрос.*

Какое из следующих утверждений является верным?

- a. Уверенное общение — лучший способ решения проблем в любой ситуации
- b. Агрессивное общение всегда позволяет предотвратить усугубление проблемы
- c. Пассивное общение может быть более безопасным, если существует опасность перерастания конфликта в насилие

## Упражнение. Сценарий Джоан

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем обсудите следующий вопрос с соседом по столу.*

*Мистер Бин потерял пульт от телевизора и винит в этом Джоан, свою помощницу. Он тычет пальцем ей в лицо и говорит: «Это все ваша вина! Вы ничего не можете сделать нормально!»*

Какой стиль общения вы использовали бы на месте Джоан? Что следует сделать или сказать?

Заметки:

## Упражнение. Сценарий Сандры

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Мистер Ким лежит в постели весь день. Сандра, его помощница, подходит и спрашивает, всё ли у него в порядке. Мистер Ким кладет руку ей на бедро и начинает поглаживать с явным намеком.*

Какой стиль общения вы использовали бы на месте Сандры? Что следует сделать или сказать?

Заметки:



## Занятие 3. Уверенный язык тела

### Важность уверенного языка тела



#### Язык тела

Как показывают исследования, на долю невербального общения приходится от 50 % до 80 % всей коммуникации между людьми. Языку тела необходимо уделять очень большое внимание.

### Видео. Как использовать уверенный язык тела

Заметки:

### Упражнение. Предложения по использованию уверенного языка тела

*Инструкции: запишите, какие приемы языка тела вы предложили бы использовать Таре.*

Заметки:

## Видео. Пассивный язык тела

Заметки:

## Видео. Агрессивный язык тела

Заметки:

## Проверка знаний. Сценарий Ниты

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Нита обсуждает план обслуживания с клиентом. Ее глаза широко открыты, она пристально смотрит на клиента. Руки скрещены у нее на груди, а пальцы сжаты в кулаки.*

Какой вид языка тела использует Нита?

Заметки:

## Проверка знаний. Сценарий Марии

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Мария обсуждает план обслуживания с клиентом. Она смотрит в пол, сложив руки на груди, и говорит очень тихим голосом.*

Какой вид языка тела использует Мария?

Заметки:

## Обсуждение. Язык тела, которого лучше избегать

*Инструкции: запишите примеры языка тела, которого следует избегать при уверенном общении.*

Заметки:

## Занятие 4. Методики уверенного вербального общения

### Распространенные методики уверенного общения

Базовая методика уверенного общения	Наиболее распространенная методика уверенного общения. Является основой для всех остальных методик в этом списке. Это простое и открытое выражение потребностей, желаний, мнений или чувств. Лучше всего работает, когда вы сталкиваетесь с проблемой впервые.
Методика эмпатического уверенного общения	Признание ситуации, чувств или потребностей другого человека и отстаивание своих прав.
Методика заевшей пластинки	Продумывание ответной фразы и ее повторение. Говорить следует спокойно. Не злитесь и не повышайте голос.
Методика выборочного игнорирования	Отказ реагировать на определенные темы. Вы можете несколько раз повторить, что не намерены обсуждать определенную тему, либо просто сменить тему.
Методика уверенного ухода от конфликта	Подача четкого сигнала к завершению разговора. Этот сигнал может быть как вербальным, так и невербальным. Данная методика обычно применяется, когда ситуация начинает выходить из-под контроля.
Методика уверенного общения при отрицательных чувствах	Привлечение внимания к отрицательным чувствам, вызванным тем или иным человеком. Может использоваться, когда вы испытываете злость, возмущение или боль из-за чьих-то слов или действий.

## Проверка знаний. Распространенные методики уверенного общения

*Инструкции: обведите кружком правильный ответ на следующий вопрос.*

Какая методика уверенного общения лежит в основе всех остальных?

- a. Базовая методика уверенного общения
- b. Методика заевшей пластинки
- c. Методика уверенного ухода от конфликта

## Видео. Как использовать базовую методику уверенного общения

Заметки:

## Упражнение. Сценарий Луны

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Луна обычно заканчивает работу в 15:00. Сейчас 14:00. Луна обсуждает с клиентом план питания, и клиент просит ее задержаться.*

Какую методику уверенного общения вы бы выбрали на месте Луны? Как бы вы сформулировали свой отказ?

Заметки:

## **Видео. Как использовать методику эмпатического уверенного общения**

Заметки:

### **Упражнение. Сценарий Ишал**

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем обсудите следующий вопрос с соседом по столу.*

*Миссис Коллинз живет одна. Все ее родственники живут далеко. Она часто просит Ишал, свою помощницу, задержаться, так как не хочет оставаться в одиночестве.*

Какую методику уверенного общения вы бы выбрали на месте Ишал? Как бы вы сформулировали свой отказ?

Заметки:

### **Видео. Как использовать методику заевшей пластинки**

Заметки:

## Упражнение. Сценарий Алеси

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Клиент, за которым ухаживает Алеся, постоянно называет ее оскорбительным прозвищем. Алеся просила не называть ее так, но клиент продолжает упорствовать.*

Какую методику уверенного общения вы бы выбрали на месте Алеси? Что бы вы сказали клиенту?

Заметки:

## Видео. Как использовать методику выборочного игнорирования

Заметки:

## Упражнение. Сценарий Умиды

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.*

*Умида беседует с клиентом во время обеда. Клиент спрашивает, почему она развелась с мужем. Умида сообщает, что не хочет об этом говорить. Клиент уверяет: «Клянусь, я никому об этом не расскажу».*

Какую методику уверенного общения вы бы выбрали на месте Умиды? Что бы вы сказали клиенту?

Заметки:

## Видео. Как использовать методику уверенного ухода от конфликта

Заметки:



## Упражнение. Сценарий Ивора

*Инструкции: прочитайте сценарий. Затем обсудите следующий вопрос с соседом по столу.*

*Ивор помогает клиенту, мистеру Сэму, принимать ванну. Мистер Сэм — лежачий больной. Ивор предварительно проверил температуру воды. Клиент кричит на него: «Ты что, смерти моей хочешь? Она слишком горячая!»*

Какую методику уверенного общения вы бы выбрали на месте Ивора? Что бы вы сделали?

Заметки:

## Видео. Как использовать методику уверенного общения при отрицательных чувствах

Заметки:

## Упражнение. Сценарий Сона

Инструкции: Прочитайте сценарий. Затем ответьте на следующий вопрос.

*Сон пришел познакомиться с новым клиентом, мистером Бином. Мистер Бин оглядел его с головы до ног и сказал: «Только не говори, что ты мой помощник. Ты хоть знаешь, как ухаживать за людьми?»*

Какую методику уверенного общения вы бы выбрали на месте Сона? Что бы вы сделали?

Заметки:
----------

## Как использовать методику уверенного общения при отрицательных чувствах

Этап	Пример
Опишите поведение человека, используя утверждения и факты. Не анализируйте его поведение.	<i>«Когда вы называете меня "дорогая" и "солнышко"...»</i>
Опишите влияние на вас поведения этого человека. Будьте конкретны и немногословны. Не обобщайте.	<i>«...Я чувствую себя очень неловко.»</i>
Опишите свои чувства.	Можно сказать примерно следующее: <i>«Мне кажется, вы не считаете меня компетентной.»</i>
Сообщите, каким вы хотели бы видеть поведение человека в дальнейшем.	<i>«Пожалуйста, впредь называйте меня по имени — _____».</i>

## Важность умения сказать «нет»



### Когда вы говорите «нет»

- Не извиняйтесь и не приводите пространные доводы. Сказать «нет» — это ваше право, если то, о чем просит клиент, не указано в его плане обслуживания.
- Говорите прямо и честно, но не допускайте грубости.
- Говорите кратко.
- Говорите медленно и спокойно.
- Не обвиняйте другого человека и не оправдывайте его.
- Говоря «нет», берите на себя ответственность за свои желания.

## Способы отработки навыков уверенного общения



### Способы отработки навыков уверенного общения

- **Проанализируйте свой текущий стиль общения.**
  - Вы склонны прямо выражать свои мысли или скрывать их?
  - Вы соглашаетесь на дополнительную работу, даже если с трудом справляетесь с ней?
  - Склонны ли вы отвечать сердито?
  - Не боятся ли другие люди разговаривать с вами?
- **Настройтесь на уверенное общение.** Настройте себя общаться уверенно. Запланируйте отработку методик, изученных в ходе этого курса.
- **Начните с малого.**
  - Сначала тренируйтесь в ситуациях, не несущих большого риска.
  - Пробуйте говорить уверенно перед зеркалом или друзьями.
  - Следите за языком тела и за словами.
  - Оцените свои успехи и при необходимости внесите коррективы.
- **Потренируйтесь говорить «нет».** Если вам тяжело отказывать в просьбах, попробуйте отвечать так: «Я не могу сделать это сейчас». Не сомневайтесь и будьте прямолинейны. Если хотите объяснить свою позицию, сделайте это кратко.
- **Отрепетируйте фразы.**
  - Если вам сложно высказать свои мысли или желания, потренируйтесь, используя ситуации, в которых вы часто оказываетесь.
  - Говорите громко. Возможно, вам будет проще сначала записать фразы, а потом тренироваться по своим записям.
  - Попробуйте провести ролевую игру с другом или коллегой и попросите их открыто высказать свое мнение.
- **Проявляйте терпение.** Уверенное общение — это навык, который не появляется в одночасье. Помните, что иногда это может удаваться вам лучше, чем другим, но не упускайте шанс учиться на своих ошибках.

# Ключевые термины курса

---

Ключевые термины	Определения
<b>Агрессивное общение</b>	Выражение чувств, мнений и потребностей в требовательной, грубой или угрожающей форме. Цель подобного стиля общения — доминирование и одержание победы. Собственные чувства ставятся выше чувств других. Происходит нарушение прав других людей.
<b>Уверенное общение</b>	Выражение мыслей и потребностей в четкой, честной и уважительной форме. При этом чувства и мнения других людей не обесцениваются.
<b>Пассивно-агрессивное общение</b>	Поведение, основанное на злости или возмущении, которые не проявляются явно. Собственные чувства и потребности считаются важными, но человек не находит в себе сил бороться за свои права.
<b>Пассивное общение</b>	Неспособность открыто выражать свои мысли, чувства и убеждения. В случае конфликта человек извиняется, даже если не сделал ничего плохого. Таким образом, интересы других людей ставятся превыше собственных.

# Справочная литература

- Abraham, S. (С. Абрахам). (2016 г.). Management of sexual harassment through assertiveness skills (Борьба с сексуальными домогательствами с применением навыков уверенного общения). Издание *Journal of Social Work Education and Practice*, 1(1), 81-97.  
[https://www.jswep.in/uploads/3/1/7/2/31729069/management\\_of\\_sexual\\_harassment\\_through\\_assertiveness\\_skills.pdf](https://www.jswep.in/uploads/3/1/7/2/31729069/management_of_sexual_harassment_through_assertiveness_skills.pdf)
- Association for Behavioral and Cognitive Therapies (Ассоциация поведенческой и когнитивной терапии). (Февраль 2021 г.). *Assertiveness training (Обучение уверенному общению) [Информационная справка]*.  
<https://www.abct.org/wp-content/uploads/2021/02/assertiveness.pdf>
- Better Health Channel. (Май 2012 г.). 10 tips for being assertive (10 советов по уверенному общению).  
<https://www.betterhealth.vic.gov.au/health/ten-tips/10-tips-for-being-assertive>
- Buback, D. (Д. Бубак). (Январь 2004 г.). Assertiveness training to prevent verbal abuse in the OR (Обучение уверенному общению для предотвращения словесных оскорблений в операционной). Издание *AORN Journal*, 79(1), 147-164. [https://doi.org/10.1016/S0001-2092\(06\)61149-6](https://doi.org/10.1016/S0001-2092(06)61149-6)
- Carers U.K. (Ю. К. Карерс). (2019 г.). *Being heard: A self-advocacy guide for carers (Быть услышанным: руководство по психологической самозащите для помощников) (публикация № S9036)*.  
[https://www.carersuk.org/images/Scotland/Self-advocacy/CS\\_Self\\_Advocacy\\_Toolkit\\_May\\_19\\_portrait.pdf](https://www.carersuk.org/images/Scotland/Self-advocacy/CS_Self_Advocacy_Toolkit_May_19_portrait.pdf)
- Carers U.K. (Ю. К. Карерс). (без даты). Behaviours and body language (Поведение и язык тела). В публикации *Being heard: A self-advocacy toolkit for carers (Быть услышанным: комплект материалов по психологической самозащите для помощников)*.  
[https://www.carersuk.org/images/publications/Self-advocacy\\_UK/Behaviours\\_and\\_body\\_language.pdf](https://www.carersuk.org/images/publications/Self-advocacy_UK/Behaviours_and_body_language.pdf)
- Center for Integrated Healthcare (Центр интегрированной медицины), министерство по делам ветеранов США. (Июль 2013 г.). *Assertive communication (Уверенное общение) (3-е изд.)*.  
[https://www.mirecc.va.gov/cihvisn2/Documents/Patient\\_Education\\_Handouts/Assertive\\_Communication\\_Version\\_3.pdf](https://www.mirecc.va.gov/cihvisn2/Documents/Patient_Education_Handouts/Assertive_Communication_Version_3.pdf)
- HealthyPlace. (5 декабря 2008 г.). Assertiveness, non-assertiveness, and assertive techniques (Уверенность, неуверенность и методики уверенного общения).  
<https://www.healthyplace.com/depression/articles/assertiveness-non-assertiveness-and-assertive-techniques>
- Immigrant Women's Support Services (Служба поддержки женщин-иммигрантов). (1998 г.). *Culture and Violence Myth and Facts (Культура и насилие: мифы и факты)*. <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Kalra, G. B. (Дж. Б. Кэпра). (2013 г.). Sexual violence against women: Understanding cross-cultural intersections (Сексуальное насилие над женщинами: межкультурные пересечения). Издание *Indian Journal of Psychiatry*, 55(3), 244–249. <https://doi.org/10.4103/0019-5545.117139>
- Lessons in assertiveness can prevent sexual assault (Уроки уверенного общения могут предотвратить изнасилование). (16 января 2002 г.). *Отдел University Communications, Висконсинский университет в Мадисоне*. <https://news.wisc.edu/lessons-in-assertiveness-can-prevent-sexual-assault/>
- Клиника Мейо. (7 мая 2017 г.). Being assertive: Reduce stress, communicate better (Как быть убедительным: снижение стресса, более продуктивное общение).  
<https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>
- Michel, F. (Ф. Мишель). (2008 г.). Module 4: How to behave more assertively (Модуль 4. Как вести себя уверенно). В публикации *Assert yourself (Убеди себя)*. Centre for Clinical Interventions (Центр клинических вмешательств). <https://www.cci.health.wa.gov.au/Resources/Looking-After-Yourself/Assertiveness>
- Michel, F. (Ф. Мишель). (2008 г.). Module one: What is assertiveness (Модуль 1. Что такое уверенность). В публикации *Assert yourself (Убеди себя)*. Centre for Clinical Interventions (Центр клинических вмешательств).  
<https://www.cci.health.wa.gov.au/~media/CCI/Consumer%20Modules/Assert%20Yourself/Assert%20Yourself%20-%201%20-%20What%20is%20Assertiveness.pdf>
- Migrant Women's Emergency Support Service (Служба поддержки женщин-мигрантов в чрезвычайных ситуациях). (1998 г.). Мифы и факты [Информационная справка]. <http://www.iwss.org.au/myths-facts/>
- Petrocelli, W., Rera, V. K. (В. Петрочелли, Б. К. Рипа). (1998 г.). *Sexual harassment on the job: What is it & how to stop it (Сексуальные домогательства на работе: что это такое и как с этим бороться)*. Nolo.  
<http://hrlibrary.umn.edu/svaw/harassment/explore/3causes.htm>
- Sandler, B. R., & Shoop, R. J. (Б. Р. Сэндлер, Р. Дж. Шуп). (1997 г.). *Sexual harassment on campus. A guide for administrators, faculty, and students (Сексуальные домогательства в кампусе. Руководство для администраторов, преподавателей и студентов)*. Allyn & Bacon.
- U.S. Natural Resources Conservation Service (Управление по сохранению природных ресурсов США). (без даты). Assertiveness techniques for handling difficult behaviors (Методики уверенного общения для противостояния сложному поведению).  
[https://www.nrcs.usda.gov/wps/PA\\_NRCSCConsumption/download?cid=nrcseprd1317430&ext=pdf](https://www.nrcs.usda.gov/wps/PA_NRCSCConsumption/download?cid=nrcseprd1317430&ext=pdf)

- UMatter, Princeton University (Принстонский университет). (без даты). Choosing your communication style (Выбор своего стиля общения). <https://umatter.princeton.edu/respect/tools/communication-styles>
- University of Illinois at Urbana-Champaign (Иллинойсский университет в Урбане-Шампейне). (без даты). *Being assertive in a multicultural world (Как быть убедительным в многокультурном мире) [брошюра]*. <https://counselingcenter.illinois.edu/brochures/being-assertive-multicultural-world>
- University of Kentucky Violence Intervention and Prevention Center (Университет Кентукки, Центр профилактики и устранения последствий насилия). (без даты). *The four basic types of communication (Четыре основных типа общения)*. [https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu.hr/files/wellness/images/Conf14\\_FourCommStyles.pdf](https://www.uky.edu/hr/sites/www.uky.edu.hr/files/wellness/images/Conf14_FourCommStyles.pdf)
- University of Wisconsin Oshkosh Center for Career Development and Employability Training (Университет Висконсин в Ошкош, Центр карьерного развития и обучения для устройства на работу). (Март 2010 г.). *Assertiveness training: Let your voice be heard! (Обучение уверенному общению: пусть ваш голос услышат!)*. [http://www.uwosh.edu/ccdet/caregiver/Documents/Keys/AssertivessTrg\\_ParticipantGuide\\_030410.pdf](http://www.uwosh.edu/ccdet/caregiver/Documents/Keys/AssertivessTrg_ParticipantGuide_030410.pdf)
- Women's Aid (Помощь женщинам). (без даты). Challenging the myths (Развенчивание мифов) [Информационная справка]. <https://www.womensaid.org.uk/information-support/what-is-domestic-abuse/myths/>