

РОЗДІЛ I

Самоповага та асертивність: двоє цінних союзників

Термін «асертивність» зараз широко використовують у багатьох різних контекстах, особливо у клінічній психології та у сфері підготовки персоналу. Але, як це часто буває, одним словом можуть позначати дуже різні речі, тобто неможливо сказати, що є лише одне «правильне» визначення поняття асертивности.

Для того, щоб визначити, що ж таке асертивність, корисно з'ясувати, що точно не є асертивністю, і це передусім агресивна і пасивна поведінка. Чи не усім доводилося, наприклад, після дискусії з якоюсь особою просто встати і вийти, думаючи: «Прокляття, треба ж було сказати саме це і зробити саме так... Але наступного разу я вчиню інакше». У цьому випадку ми проявили пасивність. Натомість в інших випадках після дискусії ми відчуваємо дискомфорт через те, що відповідали занадто різко, ставили себе вище за інших, перебільшили з правом на самозахист. У таких випадках ми проявили агресивність. Оскільки таке точно траплялося з кожним з нас, то було б некоректно говорити про «пасивних» чи «агресивних осіб», адже йдеться лише про «поведінку», яка, своєю чергою, може бути пасивною або агресивною. Те ж саме можна сказати і про асертивність: немає людей, які завжди були б асертивними, є лише асертивна поведінка, яку можуть проявляти

абсолютно всі. Та все-таки є особи, які переважно схильні до агресивної, пасивної або асертивної поведінки.

Пасивна поведінка притаманна особам, які нехтують свої потреби, права і навіть обов'язки, оскільки їм складно інакше вирішувати певні проблеми. Деколи людина, яка поводить себе пасивно, відчуває розчарування, незадоволення, тривогу та впадає в депресію. У стосунках з іншими вона не може належно продемонструвати те, що вміє робити та свою справжню цінність, ризикуючи таким чином бути недооціненою не тільки собою, але й іншими.

Агресивна ж поведінка, навпаки, притаманна особам, які підуть на все задля задоволення своїх потреб і прав. Таким чином їм навіть вдається задовольнити певні потреби, але вони сильно ризикують завдати шкоди іншим важливим елементам свого життя: дружбі, взаєминам з колегами, із дружиною чи чоловіком, батьками і дітьми. Попри певні успіхи агресивні особи дуже часто невдоволені собою.

Натомість особа, яка поводить себе асертивно, враховує важливість своїх потреб, прав і прагнень, намагаючись задовольнити їх. Але вона це робить так, щоб особисті інтереси якомога менше впливали на потреби та права інших осіб, уникаючи таких ситуацій, про які згодом вона б сильно шкодувала. Особа, якій притаманна асертивна поведінка, не повинна завжди бути спокійною, усміхненою чи «дипломатичною», адже важливо вміти – відповідно до обставин – віднаходити баланс між агресивністю та пасивністю. Тобто в деяких випадках пасивна поведінка може виявитися асертивною. Якщо, наприклад, ви пожвавлено дискутуєте з особою, яка перейшла вам дорогу, то не варто казати їй саме те, що ви думаєте, якщо бачите у неї в руках зброю! Аналогічно асертивною може виявитися й агресивна стратегія. Якщо хтось на вулиці нав'язливо намагається продати вам щось геть непотрібне і ніяк не залишить вас у спокої, то у цих обставинах і асертивна особа може повестися досить грубо.

Підсумовуючи, можна сказати, що, враховуючи особисті цілі та інтереси, асертивність – це вільний і безпосередній

прояв особистих емоцій, почуттів, потреб і переконань, при якому, відповідно до обставин, балансуються агресивність і пасивність, щоб отримати найкращий результат або мінімальні для себе незручності як на короткий, так і на тривалий період.

Для чого бути асертивним?

Асертивність завжди стане у пригоді, адже ми постійно перебуваємо у контексті суспільних відносин, в якому необхідно повсякчас шукати баланс між своїми та чужими потребами. Але деякі особливі ситуації серйозно випробовують нашу асертивність, провокуючи нас на надмірну пасивність або агресивність. Ось кілька прикладів:

- владнання стосунків з колегами або працедавцем;
- діалог з авторитетними для нас людьми (батьки, вчителі, представники влади, працедавці, чоловік чи дружина...);
- коректне прийняття критики на нашу адресу;
- здобуття поваги в межах певної групи. Це вміння надзвичайно важливе для молодих осіб, які ще перебувають у навчальному середовищі;
- вираження своїх справжніх почуттів особам, до яких ми емоційно прив'язані;
- ухвалення рішень у професійній та афективній сфері;
- вміння робити і вислуховувати компліменти та вимоги.

Вміння бути асертивними надзвичайно важливе для нашої самоповаги, оскільки це найглибша думка про себе, яка охоплює не тільки слова, але й емоції та відчуття.

Оскільки асертивність залучена до багатьох ситуацій, очевидно, що через її брак у нас виникнуть серйозні проблеми із самоповагою, розчаруваннями, тривогою, гнівом, демотивацією і навіть депресією. І це все так чи так вплине на осіб, які перебувають поруч з нами.

Як покращити свою асертивність?

Асертивність можна покращити завдяки практиці, хоча вона й обмежується нашими базовими навичками. Той, хто завжди був дуже сором'язливим, ніколи не стане повноважним представником міжнародної компанії, в якій панують конкуренція і виклики для колективу. Кожна особа народжується з певними спадковими рисами (наприклад, колір волосся чи очей), які переплітаються з життєвим досвідом: ми не можемо змінити наш генетичний код, тож маємо можливість лише частково змінити вплив життєвого і суспільного контексту на наше зростання.

Необхідно передусім зрозуміти, яким чином і в яких ситуаціях у нас виникають труднощі з асертивністю. Наприклад, особа з особливою зосередженістю роздумує над собою і розуміє, що вона переважно поводить себе асертивно, але схильна до пасивності, коли йдеться про певні прохання, на які вона не може відповісти відмовою. З'ясувати природу наших труднощів – це перший крок, який необхідно зробити, адже без цього неможливо змінити суттєві елементи нашої поведінки, які нам не подобаються і не дозволяють нам розкрити наш потенціал. Тому необхідно зрозуміти, яким саме особам ми боїмося відмовити, і що може статися, якщо ми таки скажемо «ні». Так почне вимальовуватися те, що нам перешкоджає, коли ми намагаємося захищати власні інтереси. І наостанок: спочатку подумки, а потім у житті ми почнемо використовувати нові стратегії для іншого вирішення проблем з вільним вираженням нашої думки.

Тест: пасивна, агресивна чи асертивна поведінка?

Описавши абстрактні риси пасивної, агресивної та асертивної поведінки, тепер визначимо їх завдяки простим питан-

ням. Прочитайте кожну наведену ситуацію, уявляючи, що ви самі вирішили проблему так, як це описано. Кожну відповідь оцініть: йдеться про пасивну, агресивну чи асертивну поведінку, і запишіть це у відповідному рядку. Наприкінці тесту наведено рішення для кожної ситуації з невеличким пояснювальним коментарем.

Тест: розрізнити три типи поведінки

1. Ваш знайомий удруге за тиждень просить пригланути за його дитиною. У Вас немає дітей, і Ви відповідаєте: «Ти зловживаєш моїм часом, а мені це не до вподоби. Ти сам відповідаєш за те, щоб дбати про свою дитину».
Поведінка
2. Вам вже кілька разів телефонував агент із продажу, який постійно пропонує товари, що Вас не цікавлять. Він дзвонить знову, пропонуючи знижку, на що Ви відповідаєте: «Ви вже втретє турбуєте мене з цією пропозицією, а я щоразу казав Вам, що мене це не цікавить. Якщо Ви зателефонуєте ще раз, я буду змушений звернутися в адміністрацію Вашої компанії».
Поведінка
3. Ви викладаєте Вашу точку зору під час певних курсів, а інший учасник часто Вас перебиває. Ви кажете йому: «Вибачте, але я б хотів закінчити висловлювати свою думку».
Поведінка
4. Один Ваш апатичний колега просить Вас зробити замість нього одну нудну роботу, яку довірили йому, а він не має жодного бажання братися за неї. Ви кажете: «А при чому тут я? Працюй з цим ти, а в мене є інші справи».
Поведінка

5. Ви ніяк не можете заснути, оскільки Ваші сусіди увімкнули гучну музику. Ви думаєте: «От виродки! Сподіваюся, що ця аудіосистема просто вибухне!».

Поведінка

6. Один Ваш знайомий просить позичити на вечір Вашу нову дорогу машину. Ви кажете: «Хочеш проїхатися на моїй новій машині? Без проблем. Тільки поверни її завтра до восьмої ранку».

Поведінка

7. Ви вже втретє за тиждень запізнюєтеся на роботу. Зустріли директора і кажете: «Мені дуже прикро, але в мене вдома проблеми. Наступного тижня я відпрацюю».

Поведінка

8. Один друг каже Вам: «Мій брат має бути на вокзалі о 15.00. Я сказав йому, що ти його підвезеш». Ви відповідаєте: «У мене зовсім інші плани. Якщо треба, нехай йде пішки».

Поведінка

9. Один Ваш друг, на якого ви розраховували, відмовив у послугі. Ви кажете: «Я тебе розумію. У тебе свої проблеми, але все одно дякую».

Поведінка

10. Ви на прийомі у лікаря, який пояснює все надто складно. Ви кажете: «Гаразд, лікарю, просто скажіть, що я маю робити».

Поведінка

11. Клієнт скаржиться на темпи роботи. Ви відповідаєте: «На жаль, це складний випадок, і, повірте, я теж зацікавлений зробити це якомога швидше».

Поведінка

12. На конференції обговорюють відому Вам проблему. Знаний доповідач пропонує рішення, яке ви вважаєте неправильним. Ви кажете: «Я не можу погодитися з Вами у жодному пункті».

Поведінка

13. У Вас починається обідня перерва. Ви вже виходите з офісу, але раптом телефонує клієнт з питання, за яке Ви відповідаєте. Ви кажете: «Я розумію ситуацію, але прошу Вас зателефонувати за годину, і я надам всю необхідну Вам інформацію».

Поведінка

14. Офіціант у ресторані приніс не ту страву. Ви кажете: «На мою думку, Вам варто бути уважнішим».

Поведінка

15. Один зацікавлений у вирішенні певного питання друг постійно робить вам певні послуги, які Вам не до вподоби. Ви кажете: «Це дуже грічно з твого боку, але я не можу цьому потурати».

Поведінка

16. Колега питає у Вас, чи Ви могли б помінятися робочими змінами. Для Вас це – проблема і, знаючи про можливості іншого колеги, Ви кажете: «Я не можу допомогти тобі, але рекомендую звернутися до нашого колеги, який охоче тобі допоможе».

Поведінка

17. Ви розмовляєте з другом по телефону, обговорюючи спільні цікаві теми. Ви б хотіли завершити розмову і кажете: «Вибач, у мене обід на плиті, тому треба завершувати, щоб нічого не підгоріло. Без образ, але я повинен йти».

Поведінка