

ЩО ТАКЕ АСЕРТИВНІСТЬ?

Людина може бути чудовим співрозмовником, але абсолютно губитися, коли доходить до висловлення своєї позиції чи захисту особистих інтересів. Секрет у тому, щоб стати асертивним, тобто навчитися відстоювати себе і захищати свої права у спокійній неагресивній манері.

Поняття асертивності

Асертивність – це вміння відстояти себе у міжособистісних стосунках, поважаючи свої права і права інших людей.

Асертивність допомагає:

- висловити свої думки і почуття без звинувачень;
- без проблем попросити про послугу чи по допомогу;
- без почуття провини відмовитися від того, що не підходить;
- краще зрозуміти почуття і проблеми інших людей;
- легше знаходити шляхи до порозуміння;
- підтримувати рівноправні стосунки;
- запобігати маніпуляціям.

Асертивна поведінка є найкращим вибором у більшості життєвих ситуацій, хоч іноді варто виявити пасивність (наприклад, коли будь-яке загострення ситуації є небезпечним), а в деяких випадках доводиться реагувати й агресивно (якщо, скажімо, на вас напали або намагаються кудись затягти).

Стилі спілкування

Трапляються ситуації, у яких складно відмовитися, відкрито висловити свої почуття, попросити кого-небудь по допомогу або відстояти свої права. У таких ситуаціях люди вибирають один із трьох стилів поведінки: пасивний, агресивний або асертивний.



Пасивна поведінка – небажання висловлювати свою думку, виражати свої почуття. Коли люди вибирають цей стиль спілкування, вони нехтують власними інтересами, за будь-яку ціну намагаються уникнути конфліктів. У таких випадках говорять про пасивну, залежну («прилаштування знизу») поведінку [1]. Пасивні люди не вміють відстояти себе і зазвичай не можуть нікому відмовити, навіть якщо пропозиція не вигідна для них або є небезпечною. Вони легше піддаються впливу реклами й оточення, більше ризикують стати жертвою шахраїв, бути залученими до небезпечної компанії, секти.

Агресивна поведінка – нападки на опонента без урахування його почуттів і потреб. У таких випадках говорять про агресивну («прилаштування зверху») манеру спілкування. Зазвичай, така манера спілкування травмує навколишніх, її важко назвати етичною. Агресивні люди нехтують ввічливістю, вдаються до погроз, лайки і фізичної сили. Через

це їх не люблять, бояться, уникають і можуть звинуватити навіть у тому, чого вони не робили. Часто прямолінійність, жорсткість і напосідливість у спілкуванні не тільки межують із грубістю, а й маскують внутрішню нерішучість людини.

Між цими двома крайніми стилями спілкування існує “золота середина” — впевнене спілкування, коли за зовнішньою м'якістю і дипломатичністю ховається величезна внутрішня сила.



Асертивна (впевнена) поведінка – це вміння домовлятися, враховуючи інтереси усіх сторін, уміння ввічливо відмовитися від того, що не підходить, і рішуче — від того, що може бути небезпечним. Це впевнений, партнерський («на рівних») стиль спілкування. Асертивну поведінку ще називають гідною, дипломатичною, впевненою.

Що означає асертивне спілкування?

- Ви можете висловлювати свої думки і ділитися переживаннями.
- Ви можете висловлювати свої ідеї та пропозиції.
- Ви можете звернутися з питанням або проханням.
- Ви можете спокійно не погодитися з почутим.
- Ви можете сказати «ні» і не відчувати себе винним.
- Ви можете висловитися на захист іншої людини.

Як позбутись агресивності у спілкуванні

Якщо людина звикла відстоювати себе в агресивній манері, варто попрацювати над собою, щоб змінити стиль спілкування. Для цього корисно спостерігати за людьми, які демонструють упевнену і спокійну манеру спілкування та переймати у них вдалі прийоми. Наприклад, намагатися не тиснути на співрозмовника, надавати йому право висловитися першим, не перебивати його. Якщо не вдалося стриматися, варто перепросити: «Вибач, що перебив», – і дати людині змогу договорити.

Після висловлення пропозиції корисно поцікавитися думкою співрозмовника: «Що ти про це думаєш?», «Тебе це влаштовує?» При цьому треба уважно вислухати відповідь і відреагувати на неї: «Правда?», «Дякую за розуміння».

Також варто уникати різкої критики опонента, а незгоду з ним висловлювати тактовно. Наприклад, замість: «Що за нісенітницю ти несеш?» – краще сказати: «Мені здається, це не дуже вдала ідея». Загалом замість «Ти-повідомлень», які викликають бажання захищатися і нападати у відповідь, краще висловлювати свої думки й почуття за допомогою «Я-повідомлень».

Чим різняться «Я-повідомлення» і «Ти-повідомлення»?

Існує істотна відмінність між психологічним сприйманням «Я-повідомлень» і «Ти-повідомлень». Починаючи речення словами «Ти», «Тебе», «Тобі», людина поводить себе агресивно, звинувачує опонента. Наприклад: «Ти узяв мої речі без дозволу». Це може викликати агресію у відповідь: «А минулого тижня ти теж носив мій светр».

Починаючи речення словами «Я», «Мене», «Мені», людина говорить про свої почуття, без звинувачень. Наприклад: «Я не люблю, коли мої речі беруть без дозволу». Після цього можна додати прохання: «Будь ласка, якщо захочеш щось позичити, запитай у мене».

Як відповідати на «Я-повідомлення»?

Важливо навчитися правильно відповідати на «Я-повідомлення». Якщо ви відповісте у заданому форматі, людина зрозуміє, що ви її почули, і виконаєте прохання. Також не забудьте перепросити за заподіяну шкоду.

Я-повідомлення

Мені не подобається, коли хтось бере мої речі без дозволу. Будь ласка, якщо захочеш щось позичити, просто запитай, я не заперечуватиму.

Відповідь

Я зрозумів, що тобі не подобається, коли твої речі беруть без дозволу. Наступного разу обов'язково запитаю. І вибач, що не робив цього раніше.

Я-повідомлення

Я не люблю штовханини. Будь ласка, не штовхайся, і тоді ми зможемо продовжити гру.

Відповідь

Зрозуміло, ти не любиш, коли штовхаються. Я триматиму руки при собі, обіцяю. Вибач, будь ласка, я не навмисно.

Я-повідомлення

Я боюся, коли на мене кричать. Будь ласка, говоріть тихіше, тоді мені буде легше зрозуміти вас.

Відповідь

Ти сказала, що боїшся, коли кричать. Я говоритиму тихіше. Вибач, що налякала тебе.

Звернення по допомогу



Час від часу будь-яка людина опиняється в ситуації, з якою складно впоратися самотужки, і тоді потрібна допомога інших. Проте не кожному легко звернутися з проханням по допомогу. Комуś заважає сором'язливість, хтось звик розраховувати тільки на власні сили, хтось не готовий показати навколишнім, що він не може сам упоратися з проблемою.

Уміння звертатися по допомогу можна тренувати так само, як і будь-які інші якості. Починати краще із дрібних прохань, причому в тому випадку, коли людина у гарному настрої — тоді все відбувається легше і природніше. Не треба маскувати прохання по допомогу, ховатися за довгими пропозиціями.

Можна і потрібно використовувати прямі звернення у формі «Я-повідомлень», наприклад:

- Я хочу попросити тебе по допомогу.
- Мені потрібна твоя допомога.

ЯК ПРОСИТИ ВИБАЧЕННЯ

Стосунки між людьми, навіть найближчими, не завжди залишаються бездоганними, трапляються і непорозуміння, і дрібні сварки, й серйозні суперечки. Зазвичай, у таких ситуаціях страждають обидві сторони, і та людина, яка вважає, що вона має рацію, і той, хто відчуває свою провину. Найкращий спосіб повернути стосункам колишню якість – це попросити вибачення.

Є чимало способів для цього. Можна просто сказати: «Вибач, я не мав рації ...». Можна відправити СМС або електронного листа з вибаченнями. Проте у будь-якому разі треба знайти спосіб визнати свою провину в тому, що сталося. Не варто сподіватися, що все вирішиться само собою і забудеться. Незначні розбіжності і дрібні образи, накопичуючись, можуть призвести до серйозних проблем у стосунках.

УМІННЯ СКАЗАТИ «НІ»

Що робити, коли по-дружньому пропонують те, чого вам не хочеться робити, або те, що може бути небезпечним? І що робити, якщо, примушуючи до чогось подібного, вам пропонують довести свою дорослість, дружбу чи кохання? У подібних ситуаціях важливо не дозволити маніпулювати собою.

Маніпуляція – це завуальований психологічний тиск на людину, щоб примусити її ухвалити певне рішення чи виконати відповідну дію.

Яскравим прикладом маніпуляції є реклама. Щоб продати товар, його виробники пропонують «відростити крила» або обіцяють «райську насолоду».

Так само чинять деякі люди, коли хочуть за будь-яку ціну домогтися свого. При цьому вони можуть умовляти, тиснути, шантажувати або навіть погрожувати: «Ти що, боїшся?», «Тобі що, складно?», «Ти ж не псуватимеш мені свято!», «Як це ти підеш і залишиш друзів?», «Довірся мені, якщо справді любиш», «Усі роблять це».

Почувши подібні фрази, важливо критично осмислити їх, перевірити, чи справді ця пропозиція відповідає вашим принципам, цінностям, бажанням і життєвим планам. Якщо ні або якщо вона становить загрозу життю та здоров'ю, треба сміливо і рішуче сказати «НІ».

ЯК СКАЗАТИ «НІ» І ПРИ ЦЬОМУ ЗБЕРЕГТИ СТОСУНКИ

У більшості ситуацій доцільно відразу висловити свою позицію і відмовити без пояснення причин і будь-яких виправдань. Уважно вислухайте співрозмовника і спокійно, але впевнено скажіть: «Ні, я не хочу», «Це не для мене».

- Якщо треба відмовити другові чи іншій близькій людині, можна вибачитись або пояснити причину: «Вибач, нема настрою», «Щось не хочеться».
- Якщо наполягають, можна використати метод «заїждженої платівки», повторюючи знову і знову: «Ні, я ж сказав», «Я не передумаю».
- Зіслатися на зайнятість: «Ні, мені вже час, у мене завтра справи/тренування/ важлива зустріч /тест», «Ні, вибач. У мене інші плани».
- Знайти поважну причину: «Я вживаю ліки, несумісні з алкоголем».
- Використати гумор: «Мій собака мені цього не пробачить.»
- Протидіяти маніпуляціям. Наприклад, на слова: «Якщо ти мій друг, ти зробиш це» варто сказати: «Якщо ти мій друг, то не примушуватимеш мене до того, що я не хочу».

- Якщо тиск продовжується, відмовитися від спілкування: «Я більше не хочу про це говорити» – і піти геть.

АСЕРТИВНІ ПРАВА ЛЮДИНИ

На вмінні кожної людини користуватися своїми правами та поважати права інших будуються рівноправні стосунки з навколишніми, які характеризуються взаємною довірою, співчуттям, теплотою, відчуттям єдності, впевненістю. Асертивна поведінка – це надійний спосіб захисту прав людини. У таблиці наведено асертивні права окремої людини та її оточення.

Мої права	Права інших людей
Я маю право нести відповідальність за свої дії	Інші люди мають право нести відповідальність за свої дії. Я не відповідаю за дії інших
Я маю право на помилки	Інші люди теж мають право на помилки
Я маю право бути собою	Інші люди мають право бути самими собою
Я маю право на ставлення з повагою	Інші люди мають право на ставлення з повагою
Я маю право мати та виражати свої почуття, думки і позицію	Інші люди мають право мати і виражати свої почуття, думки й погляди
Я маю право сказати «Ні» й не почуватися через це винним	Інші люди мають право сказати «Ні» й не почуватися через це винними
Я маю право змінити свою думку	Інші люди теж мають право змінити свою думку
Я маю право говорити «Я не знаю»	Інші люди теж мають право говорити «Я не знаю»
Я маю право відчувати злість і говорити про це	Інші люди мають право відчувати злість і говорити про це
Я маю право, щоб мої потреби були такими ж важливими, як і потреби інших	Інші люди мають право, щоб їхні потреби були такими ж важливими, як і мої
Я маю право робити те, чого інші не схвалюють	Інші люди мають право робити те, чого я не схвалюю
Я маю право запитувати: «Чому?» і «Чому ні?»	Інші люди мають право запитувати: «Чому?» і «Чому ні?»
Я маю право просити по допомогу	Інші люди мають право просити по допомогу
Я маю право говорити «Я не зрозумів»	Інші люди мають право говорити «Я не зрозумів»