

**Практичний посібник з  
асертивності. Як  
висловлювати свої думки і  
відстоювати себе на роботі та  
в стосунках**

## Про книгу

Ви звикли тримати свою думку при собі? Чи тиснути на співрозмовника? Може, схильні маскувати свою ворожість та кепкувати? І які маєте результати? Оберіть асертивність - набагато ефективнішу стратегію, яка допоможе вам налагодити комунікацію з людьми та досягти успіху в кар'єрі та стосунках. Доктор психології, психотерапевт Ренді Дж. Патерсон (Канада) пропонує відпрацювати корисні навички, засновані на когнітивно-поведінковій терапії (КПТ), які допоможуть вам покращити соціальну взаємодію, впевнено і чітко самовиражатися. Ви дізнаєтеся, як встановлювати особисті кордони, сприймати критику, управляти конфліктами. Книга стане в пригоді всім, хто хоче здобути контроль над власним життям, зменшити почуття безпорадності та повноцінно перебувати у стосунках.

РЕНДІ ДЖ. ПАТЕРСОН

# ПРАКТИЧНИЙ ПОСІБНИК З АСЕРТИВНОСТІ

ЯК ВИСЛОВЛЮВАТИ СВОЇ ДУМКИ



і Відстоювати себе  
на роботі та в стосунках



На жаль, цей розділ недоступний у безкоштовному уривку.



## Відгуки до першого видання

«Проблеми з асертивністю, включно з надмірною невпевненістю в собі, агресивністю і пасивною агресивністю, зачіпають мільйони людей, призводячи до страждань і підриваючи потенціал для щасливого, повноцінного життя. У „Практичному посібнику з асертивності” Ренді Патерсон поєднує науку та клінічний досвід, щоб створити повний посібник для подолання проблем з асертивністю. Поєднуючи мудрість, дотепність і співчуття, цей складний, але дуже читабельний посібник показує людям, як структуровано, крок за кроком підвищити свою асертивність. Це обов’язкове читання для всіх, хто працює над своєю асертивністю, а також для терапевтів, які працюють з проблемами асертивності».

— *Стівен Тейлор, д-р філософії, асоційований професор Університету Британської Колумбії, співредактор журналу Behavior Research and Therapy*

«Цей практичний посібник буде корисним ресурсом для тих, хто наразі бореться з труднощами, пов’язаними з упевненістю в собі. Він не лише допоможе людям вирішити проблеми асертивності, але й торкнеться таких важливих тем, як потреба в контролі, управління конфліктами і навіть прийняття компліментів. Коротко кажучи, він має потенціал, щоб ефективно змінити ваше життя».

— *Брайан Кокс, д-р філософії, психолог, асоційований професор психіатрії в Університеті Манітоби, автор понад ста опублікованих наукових статей про тривожні розлади та депресію*

## Примітка видавця

Ця публікація має на меті надати точну та достовірну інформацію щодо висвітленої тематики. Вона розповсюджується з розумінням того, що видавництво не займається наданням психологічних, фінансових, юридичних чи інших професійних послуг. У разі потреби в експертній допомозі або консультації слід звертатися до компетентного фахівця.

## Передмова до другого видання

Яка ж це була подорож!

Багато років тому я був присутнім на щорічних зборах Американської психологічної асоціації (АПА), дивовижному дійстві із сорока платформ доповідей, семінарів, постерів та симпозіумів, що тривали п'ять днів. Найтихіше у конференц-залах було рано-вранці, коли добра половина учасників все ще спала, а у більшості з них було похмілля від зустрічей зі старими друзями юних часів.

Та не в мене. Я практично не знав жодної душі і планував провести час із максимальною користю. У маленькій кімнаті проходив семінар із написання та публікації книжок на тему самодопомоги. Свого часу я вагався між психологією та письменництвом як професією. Обравши перший шлях, мені було цікаво подивитися, чи є якийсь спосіб йти водночас й другим.

Я керував програмою групової терапії щодо запобігання повторної госпіталізації для осіб із тяжкою депресією, які нещодавно були виписані зі стаціонару. Наша програма, яка складалася з восьми сесій, здавалося, була дієвою, але було зрозуміло, що тема міжособистісних кордонів висвічувалася явно недостатньо для багатьох наших клієнтів.

Я розробив протокол для другої групи — повністю зосередженої на навичках асертивності, яку, за бажанням, могли відвідувати ті, хто закінчив загальну програму. Це виявилось надзвичайно популярним, і посібник став частиною виїзного воркшопу для фахівців у галузі психічного здоров'я. Я став тренером з асертивності, як і Джонні Епплсід, розповідаючи по всій країні про я-твердження й «техніку заїждженої платівки».

Я поклав рукопис посібника, написаного на основі цього протоколу, в свій рюкзак перед тим, як завітати на видавничий семінар Американської психологічної асоціації, де уважно слухав, поки досвідчені клініцисти розповідали, як вони перетворили свої професійні інтереси на книжки. У першому ряду сидів високий

бородань, який також уважно слухав. Нарешті він звернувся до аудиторії, представившись Патріком Фаннінгом, співзасновником видавництва *New Harbinger Publications*. Він заявив про підтримку зі свого боку ініціатив щодо написання та публікації книг, після чого збори завершилися.

Коли можливість стукає у ваші двері, ви не можете використовувати сором'язливість як виправдання своєї бездіяльності, поготів коли пишете про асертивність та наполегливість. Я не зміг би зустрітися з потенційним діловим партнером, якби утік на ланч. Тож я представився Фаннінгу і, показуючи йому свій опус, відчував себе другокласником, якого викликали до дошки.

«Насправді у нас немає книги з асертивності,— сказав він. — Можна я візьму її, щоб подивитися?».

За два дні у мене був зразок контракту, а трохи більше ніж за рік з'явився «Практичний посібник з асертивності». Поступово книга зайняла свою нішу і з часом стала стандартом у цій галузі. Газети, журнали та радіостанції почали звертатися до мене, коли їм був потрібен хтось, хто міг би розповісти про асертивне спілкування та міжособистісні кордони.

Ніщо так не напружує, як пропозиція виступити на радіо, коли ви, по суті, ще не зробили чогось значущого. Під час першої телефонної розмови ви уявляєте, що у вас з ведучим буде ціла година, щоб поговорити про тонкощі пози та надання зворотного зв'язку.

Але це не так. Насправді йдеться про кількахвилинне інтерв'ю, що заповнює прогалину між новинами про дорожній трафік та прогнозом погоди. Слова продюсера завжди незмінні: «У нас буде небагато часу, тож давайте перейдемо до основної концепції вашої книги. Якщо люди захочуть дізнатися більше, вони можуть купити книгу. Отже, що ми можемо вважати головним?».

Місяцями я спотикався об це питання. Яка ж основна ідея моєї книги? По суті, вона складається з кількох сотень сторінок порад. Яка з них є ключовою? Де наріжний камінь? Попри все, я не мав жодної гадки.



Та з часом я зрозумів, що вся книга справді ґрунтується на єдиному принципі, який ніколи не був чітко сформульований чи поставлений у центр. У наступні роки я знову і знову переконувався в цьому. Це секрет усього асертивного спілкування, і він пояснює, чому асертивність залишається такою недосяжною для багатьох людей.

Запитайте будь-кого, чому вони хочуть пройти тренінг асертивності або прочитати книгу на цю тему. «У мене дуже складний чоловік (або дочка, або брат, або батьки, або найкраща подруга, або подруга нареченої, або начальник, або лікар, або сусід, або співробітник, або колега),— скажуть вони. — І що б я не робив, здається, все марно. Мені потрібно, щоб вони змінилися». Як саме змінилися? Проявили трохи поваги, припинили заводити інтрижки, влаштувалися на роботу, перестали брати мої речі, перенесли паркан, повернули газонокосарку, зберігали мої секрети, не перетинали мої кордони, і, заради Бога, опускали сидіння унітазу.

Бажання покращити навички асертивності викликано бажанням змінити світ. Саме в цьому криється проблема та рішення. І єдина річ, яку я повинен був сказати заклопотаним радіопродюсерам полягала в цьому.

Асертивність — це не контроль над іншими. Це контроль над собою.

Ось і все. У цьому полягає вся суть. Вам уже не обов'язково читати решту книги. Ви її вже прочитали.

Трохи дивно було заново шукати центральну тему своєї книги, коли та вже була надрукована. Усвідомлення сиділо роками, як застрягле зернятко попкорну між зубами. Я все думав, що одного дня мені справді слід посилити акцент на цьому.

Крім того, я отримував відгуки від читачів, зворотний зв'язок в інтернеті, досвід від роботи з власними клієнтами. Я думав: «Хотілося б, щоб цього було трохи більше», або «Я трохи розтягнув». І я зрозумів, що після 20 років обговорення, дзвінків, ефірів та телепередач дещо у книзі варто-таки оновити, скажімо, навести приклади, що пов'язані зі смартфонами чи електронною поштою.

Отже, це мій шанс. Минуло багато часу. Асертивне спілкування мало піддане швидкоплинній моді, тож, на щастя, мені не доведеться суперечити попередньому виданню. Однак часи змінилися за останні 20 років, і я дечому навчився.

І ось що я дізнався.

*Ренді Патерсон*

# Розділ 1. На старті

## Глава 1. Бути собою

*Так, світ — театр,  
Де всі чоловіки й жінки — актори.  
Вільям Шекспір, п'єса «Як вам це сподобається»*

Давайте, виходьте на сцену. Театр порожній, ніхто вас не зупинить. Підніміться сходами і станьте на сцені прямо перед оркестровою ямою.

Ця сцена — ваш світ. Ваше життя Розділ проходить в її просторі. Цього тижня — це «Як вам це сподобається», минулого — «Макбет». Це все було тут. Ви все ще можете бачити подряпини на підлозі, де впала та клята люстра з «Привиду опери».

Значною мірою, ви самі обираєте свою роль. Якою вона буде?

Один з варіантів — повернутися у глядацьку залу і пасивно спостерігати зі свого місця. На сцену допускаються всі, крім вас. Ваше завдання — аплодувати зіркам, підказувати їм репліки, коли вони їх забувають і, можливо, бігати до буфету в антрактах.

Не для вас? Ну що ж. Ось ще один сценарій: театр одного актора. Лише вам дозволено піднятися на сцену і більше нікому. Це ваш привілей — бути в центрі уваги. Завдання всіх інших — робити так, щоб ви мали чудовий вигляд, і ніколи, за жодних обставин, вам не заважати.

Надто радикально? Нічого страшного. Перетворімо постановку на фарс, де ви виглядатимете абсолютно невинним, бігаючи повсюдно, готові прислужувати, але все одно примудряєтеся виштовхати всіх зі сцени й перебрати на себе увагу. Це не ваша провина! Як це сталося? Пасивна й агресивна поведінка водночас. Надто підступно? А чи не здається вам, що ви в усіх цих образах дещо самотні? Ви самі по собі — чи то там, на сцені, чи то внизу, сидячи в темряві зали на дешевому місці?

Гаразд. Як щодо четвертого варіанта? Велика постановка. Вам дозволено вийти на сцену. Як і решті. У вас є своя роль. У них — своя. Ви всі є частиною цієї постановки. Якщо це те, чого ви хочете, то ви в правильному місці.

Почнімо. Візуалізуйте.

На якусь мить уявіть собі, що ви вирішили пройти курс психотерапії. На першій зустрічі ваш терапевт знає про вас дуже мало. Можливо, в ознайомчій анкеті ви описали деякі симптоми, які вас турбують, і кілька причин, чому ваше життя було незадовільним. Це може бути корисним і свідчить про те, що саме вам не подобається.

Ймовірно, ваш терапевт подякує за інформацію і, нахилившись уперед, запитає: «А що б ви хотіли замість цього?» Уявіть, що терапія пройшла успішно, і за деякий час, озирнувшись, ви скажете: «Це було правильне рішення». Що могло би привести до такого висновку? Що було би інакше?

Читаючи посібник із самодопомоги, корисно прийняти подвійну позицію — «вперед-назад». Зазвичай люди читають такі книги з почуття незадоволення. Щось не зовсім так, як би вам хотілося. Ви перебуваєте в певному місці, а бажаєте бути в абсолютно іншому. Десь, де краще. Тому вже поставте собі два запитання:

- 1) Що вас не влаштовує у вашому житті, що змушує вас думати, що книга про асертивне спілкування може стати в пригоді?
- 2) Якщо виявиться, що книга допоможе вам досягти бажаного, як зміниться ваше життя?

Якщо ви можете відповісти на ці запитання — ви створили свій компас. Крім того, ви отримали батіг і пряник, щоб мотивувати себе на шляху: батіг дискомфорту, а пряник — бачення бажаного майбутнього.

Отже, асертивність. Яка її мета?

Деякі люди хочуть поліпшити свій імідж. У них є маска, яку вони демонструють світові, й іноді вона потребує косметики, а іноді просто

спадає, і тоді оточуючі бачать їх наскрізь. Щоб не дозволити іншим так легко себе розгледіти, такі люди прагнуть навчитися підфарбовувати свою маску або взагалі її не знімати. Вони зреклися самих себе і вирішили, що будуть самі обирати, яку особистість вони показуватимуть світові. Часто вони хочуть дізнатися, як ефективніше контролювати інших, як підштовхнути інших до того, щоб вони погодилися з ними або щоб робили все по-їхньому.

Деякі навички, описані в цій книзі, можуть допомогти цим людям у їхніх пошуках. Але книга написана не для них. Принаймні вона не допоможе їм так, як вони хочуть, щоб їм допомогли.

Асертивність — це не про вдале маскування. Це про розвиток мужності, щоб показати істинне обличчя. Вона допомагає тим, хто вже намагався грати певну штучну роль і виявив, що вона пригнічує. Вони хочуть вийти на сцену і бути самими собою. Вони хочуть бути тими, ким вони є, не витісняючи інших зі сцени; натомість вони закликають інших людей також бути самими собою.

*Асертивність полягає в тому, щоби бути собою. Зайняти своє місце.*

Деякі люди бояться конфліктів і критики. Вони вважають, що програють будь-яке протистояння, що будь-яка критика розчавить їх. Вони вважають, що не мають права на індивідуальність. Від самого народження їх привчили, що їхня роль полягає в тому, щоб приймати нав'язані іншими стандарти і жити згідно з ними. Прагнення виділитися, чи мати будь-які недоліки, власну думку або бажання — все це робить таких людей вразливими до випадів, ворожості або критики.

Це про вас?

Просте рішення — бути невидимим. Не висловлювати власних поглядів, доки це не зроблять інші, а потім просто погодитися з ними. Виконувати будь-яке прохання. Не встановлювати жодних кордонів чи бар'єрів. Ніколи не казати «Ні». Відмовитися управляти власним життям. Умиряють тих, хто може вас не схвалювати.

Приховувати свої ідеї, мрії, бажання та емоції. Одягаєтесь, підлаштовуєтесь і живете так, щоб злитися із загальним фоном і розчинитися. Ви існуєте не як особистість, а як дзеркало для інших людей, що відображає їхні ідеї, бажання, очікування, надії та цілі. Ви готові на все, що завгодно, аби тільки не *бути собою*.

Біда в тому, що це рішення не працює. Люди не створені для того, щоби бути невидимими й жити як відображення (віддзеркалення) інших. Придушення власного «Я» — не найкращий вихід у довгостроковій перспективі. Це призводить до ще більшого страху, більшої безпорадності, загострює образи та депресії.

Інші бачать життя як змагання, гру переможців й переможених. Щоб стати переможцем, вони повинні зробити так, щоб решта програли. Усі повинні прийняти їхні погляди. Їхній шлях має бути загальноприйнятим. А коли хтось не погоджується, вони лютяться і намагаються нав'язати власну думку силою. Вони ігнорують або зневажають бажання, надії та прагнення інших, бо вони знають краще за всіх. Щоби бути поруч, інші люди (з їхніми незручними поглядами й ідеями) повинні поступитися або зникнути. Таким є їхній шлях.

Це про вас?

Підхід «переможець або переможений» теж не дуже добре працює. Адже переможець отримує не так уже й багато. Перемога ніколи не приносить справжнього задоволення. Коли інші програють, вони не роблять це з радістю. І з часом вони починають віддалятися, залишаючи «переможця» розгніваним наодинці із собою та його образами. Прагнення контролювати інших призводить до того, що власне життя виходить з-під контролю.

Яке ж рішення є найефективнішим? Бути собою. Не бути ідеальним.

Не соромтеся своїх недоліків, відкривайте свої ірраціональні емоції та думки, свої дивні вподобання, незбагненні мрії, свої незрозумілі смаки і людську сутність. *Будьте собою*. Не так, щоб змусити інших схилитися перед вами або приховували від вас своє справжнє обличчя, а щоб закликати інших теж *бути собою*. Це шлях, який визнає право

кожного бути ірраціональним, недосконалим та звичайною людиною, як і ми самі. Справа не в тому, хто виграє, а хто програє. Йдеться про те, щоб дозволити кожній людині вийти на сцену — кожному, хто відповідає за власну поведінку та власне життя.

Цей посібник розповість про основні навички та ідеї, необхідні для того, щоб повноцінніше бути собою у власному світі та у власному житті. Ви побачите, як відповідальність за власне життя може допомогти вам відчувати себе впевненіше, ніж тоді, коли ви намагалися керувати всіма навколо. Зрештою, ви виявите, що робота над собою призведе до багатьох несподіваних змін у ваших стосунках, на які ви навіть не покладалися. Деякі з цих навичок ви вже маєте. Деякі можуть бути новими. Щоб застосувати їх у своєму житті, знадобляться практика і зусилля.

Ви готові?

## **Стійте! Не читайте цю книгу**

Можливо, вам цікаво, яка користь від прочитання цієї книги. Досить інтриг: користь буде невеликою. Можливо, ви дізнаєтеся більше про асертивність або легше розпізнаватимете асертивні стратегії в інших. А може навчитеся оцінювати власну поведінку з погляду асертивності.

Однак читання не змінить вашу поведінку чи ваше життя. Принаймні не саме по собі.

Уявіть, що ви хочете навчитися плавати. Ви берете книгу про плавання і читаєте її від початку до кінця. Готово. Ви вмієте плавати? Звісно, що ні. Книга лише розповідає про плавання — вона не формує жодних навичок. Щоб навчитися плавати, вам доведеться піти в басейн і потренуватися. Можливо, тоді книга дасть вам кілька корисних порад.

Чому ви тримаєте саме цю книгу? Можливо, ви незадоволені тим, як ви спілкуєтеся з людьми. Можливо, щось заважає вам бути собою з іншими, висловлювати власні думки, бажання чи очікування, встановлювати межі, які ви можете відстояти. А може, вам важко

терпіти несхожість інших людей або стримуватися від спроб контролювати їх. Можливо, вас охоплює страх, гнів, розчарування чи відчай, коли вам доводиться мати справу з найріднішими людьми.

Якщо ви хочете отримати більше, ніж базове розуміння асертивності, вам доведеться зробити більше, ніж просто прочитати цей посібник. Одного лише читання буде недостатньо. Тут ви знайдете кілька самооцінювальних тестів, короткі письмові вправи та практичні поради. Зупиніться. Візьміть ручку. Виконайте завдання. Зробіть практичні вправи. Це сповільнить вас і вимагатиме від вас більших зусиль, але зате принесе набагато більшу віддачу.

Якщо для вас важливо бути більш асертивним, зробіть це пріоритетом у своєму житті. Ви вважаєте, що час настав? Чи здатні й готові ви витратити час на зміну власного стилю спілкування? Якщо ні, то, можливо, вам слід відкласти цю книжку до кращих часів і зачекати, доки ви справді будете готові. Ви дійдете до цього. Рано чи пізно життя переконає вас у тому, що ви повинні вміти постояти за себе і робити це так, щоб й інші захотіли бути собою. Ви можете зробити це зараз, а можете відкласти й зробити це пізніше. Вибір за вами.

## **Візьміть записник**

Ось вам секрет. Більшість людей не використовують практичні посібники за призначенням. Вони не хочуть «псувати» свою книгу, пишучи в ній. Або вони хочуть зберегти її непошкодженою, щоб можна було позичити друзям. Або бояться, що хтось візьме її з полиці й дізнається всі їхні таємні страхи, сподівання та невдачі.

Я пропоную вам відкинути ці страхи. Це не «Святе писмо». Пишіть у ньому все, що хочете. Сховайте його під ліжко, якщо боїтеся, що його знайдуть інші.

Якщо ж ви все ще проти цього, ну то й добре.

Якщо ви не збираєтеся виконувати вправи безпосередньо в цій книжці, заведіть записник. У кожному книжковому магазині та у канцтоварах є



гарні блокноти, які ви можете використовувати. Виконуйте вправи в записнику, а вгорі сторінки записуйте номер відповідної сторінки в книжці, щоб не забувати про порядок і не записувати тему кожної вправи.

Я серйозно. Зробіть це. Це стане вам у пригоді.

## Хочете працювати в парі?

Асертивність вимагає практики. У цій книжці ви знайдете рекомендації щодо практичних завдань, які потрібно виконувати в реальному житті. Вони передбачають більше, ніж просто формальний запис. Вони передбачають реальні зміни у вашому житті.

Буде корисним мати іншу людину, з якою ви будете займатися разом. У групах із розвитку впевненості в собі люди зазвичай об'єднуються в пари, щоби моделювати зміни: асертивно висловлювати свою думку, обмінюватися компліментами чи критикою, висловлювати прохання, говорити «Ні». Тоді вони можуть отримати зворотний зв'язок про те, що і як варто покращити.

У вашому житті є хтось, хто хотів би попрацювати над цим матеріалом разом із вами? В ідеалі це має бути хтось, хто також хоче розвинути свої навички асертивного спілкування, щоб ви обоє отримали щось від цих зусиль. Ви можете практикувати запропоновані тут техніки разом, мінятися ролями і дивитися, як це працює з обох сторін. Завжди легше спочатку засвоювати ці навички на практичних заняттях, ніж одразу пробувати їх у реальному житті. Наприклад, з уявними ситуаціями набагато легше впоратися, ніж зі справжніми. Крім того, зворотний зв'язок, який ви надаєте одне одному, може бути неоціненним. «Коли ти сказав „ні”, то виглядав так, ніби зменшився і просив вибачення — ти це помітив?».

Якщо ви не знаєте нікого, хто хотів би попрацювати над власною впевненістю, можливо, ви знаєте когось, хто був би готовий допомогти вам у виконанні вправ. Можливо, звернутися до людей із таким

проханням стане для вас першим завданням з асертивності. Ви здивуєтеся, побачивши, наскільки охоче люди погоджуватимуться. Зрештою, ви все одно будете на них практикуватися, з їхнього відома чи без.

## **Станьте своїм власним партнером**

Одне з найкращих джерел зворотного зв'язку — це ви самі. Незалежно від того, чи працюєте ви з кимось у парі, ви самі можете бути собі партнером. Виконуйте деякі вправи перед дзеркалом, розмовляючи із собою так, ніби ви говорите з кимось іншим. Хоча в такій ситуації важко зберігати об'єктивність, вправи з дзеркалом можуть бути корисним способом оцінити, яке враження ви справляєте. Спостерігаючи за своїм виступом, спробуйте забути, що ви дивитеся на себе. Уявіть, що з вами розмовляє хтось інший. Як би ви відреагували?

Відеокамера на вашому телефоні також може бути корисною. Встановіть телефон на рівні очей і говоріть із ним, як із реальною людиною. Відтворіть відео і зосередьтеся на оцінці своєї манери, ніби ви — це хтось інший. Це простіше, ніж одночасно намагатися висловлювати власну думку та оцінювати результат.

## **Картка асертивності**

Якщо ви вчитеся плавати, вам, можливо, доведеться почекати, поки ви опинитесь у воді, щоб почати працювати над своєю технікою. Щодо асертивності — ви можете почати вже сьогодні. Зараз. Складні ситуації трапляються з більшістю з нас досить часто. Імовірно, саме вони й спонукали вас прочитати цю книгу. Скористайтеся цими ситуаціями, записуючи, що сталося і як ви з ними впоралися, а потім розробіть більш асертивну альтернативу.

Наприкінці цього посібника ви знайдете Картку асертивності. Крім набору інструкцій, там також є оцінювальні бланки. Кожна форма

призначена для окремої події або взаємодії. Однак, якщо ви бажаєте, ви можете просто записувати свої події в записнику.

Починаючи зараз, заповнюйте Картку щоразу, коли у вас була складна взаємодія, яка могла би виграти від асертивної реакції з вашого боку. Якщо ви відчуваєте себе розчарованим після діалогу, це гарна нагода заповнити бланк. Запишіть дату, час, місце, хто був залучений у взаємодію, дуже коротко опишіть ситуацію. Наприклад: «Хтось вліз переді мною у чергу біля каси в супермаркеті». Досить непогано. Не описуйте детально — це лише для того, щоб нагадати вам, що трапилося.

Потім запишіть, що ви насправді зробили. У прикладі із супермаркетом це може бути: «Нічого не сказав»; «Відштовхнув його ліктем з дороги» або «Різко прокоментував це людині, яка стояла позаду мене».

Потім класифікуйте свою відповідь як один із чотирьох основних стилів спілкування: асертивний, пасивний, агресивний або пасивно-агресивний. Так, я знаю — ми ще не розглядали ці стилі. Але вже зараз ви, мабуть, маєте певне уявлення про те, як класифікувати різні відповіді (у наведених вище трьох прикладах відповідей це будуть П — пасивна, А — агресивна і П/А — пасивно-агресивна).

Далі запишіть, як розвивалася ситуація. Наприклад: «Спочатку обслужили цю особу». Які почуття ви відчули після цього — «гнів на нього» чи «розчарування в собі»?

І, нарешті, якщо ви вважаєте, що ваша відповідь була недостатньо асертивною, знайдіть час, щоб переосмислити її та придумати альтернативу, яка могла би спрацювати краще. Обдумування того, що ви хотіли би зробити, може забрати трохи часу, коли ви тільки починаєте. З часом і практикою це вдаватиметься краще.

Ось повний приклад.

- ▶ Дата: 12 березня
- ▶ Час: 15:00

- ▶ Місце: мій офіс
- ▶ Людина/ситуація: Керівник мого відділу Пол попросив мене прийняти на роботу на час літніх відпусток свого племінника, хоч нам потрібна людина з досвідом.
- ▶ Ваша реакція: Не міг вигадати, що відповісти. Сказав йому, що подумаю про це, потім подякував за пропозицію!
- ▶ Асертивна, пасивна, агресивна чи П/А? Пасивна.
- ▶ Чим усе обернулося? Він чекає, що я найму цього хлопця.
- ▶ Відчуття після: Злюся на себе. Злюся на Пола за те, що він намагається маніпулювати мною.
- ▶ Альтернативна відповідь: Поле, на цю посаду нам потрібен хтось, хто розуміється на цій справі. Я хотів найняти студента-випускника, який проходить відповідну програму в коледжі. Ваш племінник теж може подати заявку, але я не буду його рекомендувати, якщо він не відповідатиме певним критеріям.

Використовуючи ці форми, ви помітите, що поступово вдосконалюєтеся у формулюванні асертивних реакцій. Із часом найефективніші реакції спадатимуть вам на думку миттєво — і ви зможете застосувати їх на практиці.

Зверніть увагу, що дає ця вправа із записуванням: вона перетворює небажані ситуації на очікувані. Вони більше не є загрозою чи розчаруванням. Це можливості попрактикуватися.

## **Застереження щодо насильства у стосунках**

Деякі люди перебувають у стосунках, в яких є насильство — іноді з боку членів сім'ї, іноді з боку інших людей. Заманливо думати, що тренінг асертивності може бути корисним. Це може бути так, але це також може спровокувати загострення насильства. Такі проблеми заслуговують на більш фахову допомогу, ніж може надати ця книжка.

Якщо у ваших стосунках наявне насильство, не розглядайте цей посібник як вирішення проблеми. Замість цього зверніться до

консультанта, який допоможе вам підібрати відповідну реакцію з урахуванням особливостей ситуації.

Більшість випадків насильства у стосунках частково пов'язані з досягненням або збереженням контролю над іншою людиною. Розвиток асертивності покликаний допомогти людям повернути контроль над власним життям. Це неминуче означає зменшення контролю, який мають над вами інші. Людина, яка звикла бути командиром або поводитися так, як їй заманеться, без наслідків, радше за все, чинитиме спротив, втрачаючи контроль. У таких стосунках цей опір може перерости у фізичну агресію.

У цьому посібнику ми заохочуємо вас вирішувати проблемні або стресові ситуації безпосередньо й асертивно, коли ви відчуваєте, що готові до цього. У більшості випадків це врешті-решт покращить ваші стосунки, але на деякий час це може викликати неприємні емоції або призвести до руйнування стосунків. Вам доведеться змінити умови цих стосунків на взаємоповагу. Ця зміна може викликати занепокоєння або відчуття втрати контролю в того, хто не звик ставитися до вас як до рівного.

Якщо ви все-таки вирішите рухатися вперед і дізнатися більше про асертивність, пам'ятайте, що в кожних стосунках ви можете обирати, чи застосовувати ці ідеї і як саме. Будь ласка, почекайте з їх застосуванням у стосунках, де присутній ризик насильства, доки не отримаєте необхідну консультацію, щоб робити це безпечно і ретельно спланувавши свої дії.

Якщо ви самі проявляли насильство в минулому, то, намагаючись бути асертивними з іншими, ви можете потрапити в ситуації, які стануть тригером, що неусвідомлено змусить вас повернутися до насильства. Щоб зменшити цей ризик, вам знадобиться спеціалізована допомога. Будь ласка, зверніться по підтримку, щоб вирішити цю проблему.

## **Структура цієї книги**

Асертивне спілкування — це широка тема, яка стосується більшості міжособистісних стосунків у нашому житті. Проблема (як зазвичай, коли йдеться про складну тему) полягає в тому, щоб розділити матеріал на частини, наче смажену курочку. Ось розділ про гомілки, ось про крильця тощо. У книжці так і зроблено, але різні підтеми (надання зворотного зв'язку, висловлювання прохань та ін.) не настільки чітко розмежовані, як може здатися. Наприклад, коли ви говорите, що вам не подобається бейсбол, це може бути висловленням власної думки, а може бути проханням перемкнути канал.

Слід пам'ятати, що представлені тут ідеї та стратегії застосовуються у різних ситуаціях. Я міг би повторювати це у кожній наступній главі, але це було би нудно. Інша стратегія, якої я здебільшого дотримуюся, полягає в тому, щоби представити засадничі ідеї в перших главах, де наведене їхнє застосування, а потім згадувати їх пізніше. Тому вам, мабуть, буде корисніше читати книгу від початку до кінця, хоча ви також можете спробувати вибирати розділи, виходячи із ситуацій, які становлять для вас найбільші труднощі.

Для першого видання я вирішив (через прагнення до стислості та глибоку особисту ліню) написати більшу частину книги у форматі пунктів списку. Те, що я вважав потенційним недоліком, натомість виявилось перевагою для багатьох читачів, які знайшли короткі, сфокусовані порції інформації, які легше витягти й застосувати, ніж розлогі потоки красивої прози. Я зберіг це для нового видання. Хочете розлоге оповідання? Читайте Дікенса.

Тож які частини цього посібника вам варто використати? Напевно, всі. Більшість людей дійдуть висновку, що принаймні частково кожна глава стосується їхньої власної ситуації. Однак можуть бути певні моменти, коли у вас виникнуть ті чи ті труднощі. Тоді вам варто звернути особливу увагу на глави, присвячені цим темам.

Книга складається з трьох розділів.

## **Розділ I. На старті**

*Глава 1 охоплює багато важливих ідей, що лежать в основі асертивного*

спілкування. *Глава 2* визначає чотири основні стилі спілкування: асертивний, пасивний, агресивний та пасивно-агресивний. Оскільки ці визначення є фундаментом для всього, що буде описано далі, вам слід обов'язково її прочитати. Вона містить вправи, які допоможуть вам визначити, який зі стилів ви використовуєте найчастіше і які ситуації викликають у вас найбільші труднощі. Тут також наведено причини, чому асертивний стиль зазвичай працює краще, ніж альтернативні.

В основі асертивного спілкування, незалежно від ситуації, покладено певні принципи. Ці потужні концепції представлені в *главі 3*, включно з найважливішим: чому люди почуваються безпорадними або втрачають контроль у складних ситуаціях, а також на чому слід зосередити свої зусилля.

## **Розділ II. Подолання бар'єрів на шляху до асертивності**

Якщо асертивність насправді дає кращі результати у більшості ситуацій, то чому тоді не всі є асертивними постійно? Є дві проблеми:

1) Асертивність передбачає використання деяких дуже специфічних навичок — навичок, якими більшість людей ніколи не володіли. Ви дізнаєтеся про них у розділі III.

2) Навіть якщо ви знаєте ці навички, щось може заважати вам застосовувати їх на практиці або викликати опір, коли ви це робите.

У розділі II, який охоплює глави 4–7, обговорюються бар'єри, які заважають багатьом людям бути впевненими в собі.

У *главі 4* розглядається вплив стресу на комунікацію і те, як реакція на стрес насправді відволікає нас від використання асертивного стилю. У цій главі ви знайдете стратегії, як зменшити рівень стресу у вашому житті та подолати пов'язані з ним бар'єри на шляху до ефективної комунікації.

У *главі 5* обговорюється, як очікування інших людей можуть ускладнювати наше намагання бути асертивними. Попри те, що підвищення впевненості в собі може зрештою покращити наші стосунки, люди навколо нас можуть чинити опір змінам. У цій главі

також розглядається вплив вашої статі на очікування інших людей, а також деякі проблеми, пов'язані із сексизмом, расизмом, гомофобією та іншими формами дискримінації.

У *главі 6* досліджується, як наші базові переконання щодо взаємодії з іншими людьми та нашого місця у світі можуть впливати на наш стиль спілкування. Ми розглянемо перелік поширених самообмежувальних переконань, які можуть заважати вам бути більш асертивними. Усвідомлення викривлених або некорисних переконань є важливим кроком до того, щоб позбутися їх і рухатися вперед у своєму житті.

У *главі 7* ви знайдете низку альтернативних позитивних переконань щодо комунікації та життя, які варто розглянути. Ці ідеї заохочують до активних дій і можуть допомогти вам приймати позитивні рішення щодо стилю спілкування.

### **Розділ III. Досягнення асертивності**

Це найдовший розділ книги, в якому викладено фактичні навички, що використовуються в асертивному спілкуванні. Кожна глава цього розділу містить одну або кілька практичних вправ, призначених для того, щоб допомогти вам опанувати ці навички. Якщо ви справді прагнете асертивного спілкування, вам важливо визначити пріоритетність цих вправ.

*Глава 8* присвячена ролі невербальної поведінки, яка так яскраво говорить про наші очікування, погляди та рівень упевненості. Навіть найкращі впевнені слова можуть бути перекреслені неасертивним стилем невербальної поведінки. Ми розглянемо різні елементи невербальної поведінки та порівняємо різні стилі спілкування з того погляду, як вони сприймаються співрозмовником. Ви виконаєте низку вправ, які допоможуть вам легко приймати асертивну позицію в різних ситуаціях.

Потім ми перейдемо до розгляду різних типів взаємодії. У *главі 9* ви дізнаєтеся, як висловлювати свою думку в різних ситуаціях — від вибору ресторану до обговорення політики. Завдання полягає в тому, щоби бути повністю відкритим у своїх поглядах, залишаючи іншим



людям можливість думати по-своєму, незалежно від того, наскільки помилковим ви можете це вважати. Ця важлива комунікативна навичка є основою взаємодії з іншими.

У главах 10–13 розглядається, як надавати та отримувати зворотний зв'язок у стосунках. *Глава 10* починається з розгляду навички, яка здається простою, але є напрочуд частим джерелом труднощів — прийняття компліментів. Ми розглянемо найпоширеніші пастки, в які потрапляють люди, викривлене мислення, що лежить в їх основі, і способи реагування на компліменти, коли люди ставляться до нас добре.

У *главі 11* йдеться про те, як надавати позитивний зворотний зв'язок іншим. Більшість людей скупі на позитивний зворотний зв'язок, і їхнє небажання мотивоване різноманітними страхами. Ми розглянемо це та запропонуємо конкретні рекомендації, як надавати ефективний та корисний позитивний зворотний зв'язок, незалежно від того, чи хвалите ви салат своєї тітоньки, чи допомагаєте стажерам в офісі освоїти їхню роботу.

У *главі 12* ми обговоримо важливість отримання та використання негативного зворотного зв'язку від інших людей. Ми розглянемо способи вгамування гніву, який ми іноді відчуваємо, коли отримуємо негативний зворотний зв'язок, а також стратегії, які допоможуть звузити критику до реальної проблеми, що розглядається.

*Глава 13* охоплює сферу, якої багато хто уникає або неправильно використовує — надання негативного (сподіваємось, конструктивного) зворотного зв'язку. Як зробити це так, щоб бути корисним іншій людині, а не банально образити її? Ми розглянемо різні ситуації — від виховання наших дітей до оцінки роботи нашого начальника. Практичні вправи, що додаються, допоможуть вам відчути себе комфортно в цих ситуаціях.

Далі я попрошу вас запитати себе: «Хто відповідає за ваше життя?» У *главі 14* стверджується, що якщо ви не здатні сказати «Ні», то це точно не ви. Здатність відмовляти необґрунтованим проханням є важливою навичкою самовизначення. У цій главі розглядаються страхи, які

стримують людей, і надається набір навичок для встановлення та дотримання особистих кордонів.

*Глава 15* розглядає цю проблему з іншого боку і надає стратегії, як звертатися з проханнями до інших людей. Деякі люди взагалі уникають просити про щось, тоді як інші ставлять вимоги, а не прохання. Ми обговоримо структуровану чотириступеневу стратегію формулювання прохань, а потім виконаємо низку вправ, щоб підвищити вашу впевненість і комфорт у втіленні своїх планів у життя.

Усі навички, описані в книзі, стануть у пригоді, коли ви опинитеся у складних, конфліктних ситуаціях. Останні дві глави присвячені конфронтації. *Глава 16* стверджує, що протистояння є важливим, хоча іноді й болючим, аспектом майже будь-яких близьких стосунків, проте належна підготовка з вашого боку може зробити його перебіг набагато спокійнішим. У цій главі представлено десять покрокових стратегій підготовки, що показують, як визначити реальну проблему, уявити свою мету, оцінити власні обов'язки та вибрати час і місце для конфронтації.

*Глава 17* присвячена власне конфронтації та пропонує 15 стратегій, які допоможуть вести дискусію в потрібному напрямі й просуватися до розв'язання проблеми.

Пам'ятайте, що це практичний посібник. У ньому ви знайдете тести для самооцінювання, вправи, рекомендації щодо практичних занять тощо. Це важливі елементи для того, щоб навчитися бути більш асертивними. Незалежно від того, чи будете ви робити свої нотатки в самій книзі, чи використовуватимете записник, вам доведеться попрацювати над тим, щоб застосувати ці концепції до власного життя та ситуацій, в яких ви опинитеся. І вам потрібно буде робити більше, ніж просто писати. Шукайте способи безпечного втілення цих ідей у життя.

Після того як ви прочитаєте, продовжуйте заповнювати Картку асертивності для кожної складної ситуації, з якою ви стикаєтесь у повсякденному житті. З часом ви почнете помічати, що ці ситуації стає все легше і легше долати.

Гаразд. Піднімайтеся сходами. Настав час вийти на сцену.

## Глава 2. Чотири стилі спілкування

Люди — соціальні тварини. Ми постійно контактуємо між собою — запитуємо дорогу до найближчого магазину, запрошуємо на побачення, висловлюємо невдоволення, робимо компліменти, вирішуємо суперечки, відхиляємо прохання або час від часу приймаємо їх.

***Асертивність (наполегливість)** — це стиль спілкування, який можна застосовувати у всіх ситуаціях. Але це лише один стиль із чотирьох можливих. Інші три — це **пасивний, агресивний і пасивно-агресивний** стилі.*

Кожен із цих стилів використовується з різних причин. У більшості ситуацій асертивний стиль є найефективнішим з усіх чотирьох. На жаль, більшість людей не використовують асертивний стиль так часто, як могли би. Як наслідок, їхня взаємодія з іншими людьми викликає розчарування та незадоволення.

Коли ми спілкуємося, неасертивну відповідь майже завжди легше та зручніше використати, ніж асертивну. Якщо покірливе прийняття є вашою звичною позицією, тоді смиренно плентаючись за юрбою, погоджуючись на надмірні прохання та уникаючи непорозумінь, ви почуватиметеся природніше, ніж висловлюючи свої справжні думки та бажання. Якщо ж для вас звичною є агресія, то вам простіше вивільнити із себе потік лайки та сарказму, навіть якщо вони призведуть до незадовільних довгострокових результатів. Чітке, доброзичливе і наполегливе відстоювання власної позиції може здатися неправильним та незручним у короткостроковій перспективі, але зазвичай дає кращий ефект у довгостроковій.

Ось вам невтішна реальність: це може ніколи не змінитися. Заманливо думати, що, читаючи цю книгу і виконуючи вправи, асертивні відповіді самі собою зірвуться з язика. Не таким є досвід більшості. Так, стає простіше. Набагато простіше. Але правильна наполеглива відповідь може ніколи не стати першою думкою, яка вам спаде.

Це завжди вимагатиме якоїсь миті для роздумів. Вибір того, який стиль

використовувати, частково регулюється тим, якою є проблема — короткостроковою чи довгостроковою? У багатьох сферах людського досвіду безпосередні результати протилежні кінцевим. Наприклад, у цю мить може бути приємнішим з'їсти пакетик чіпсів, замовити четверту порцію пива, зав'язати нове знайомство, провести вечір у казино або купити одяг за завищеною ціною у торговому центрі. Однак у довгостроковій перспективі ви можете гірко шкодувати про високий рівень холестерину, похмілля, розлучення, порожній гаманець або рахунок на кредитній картці. І навпаки, у вас може не виникнути негайного бажання потренуватися в тренажерному залі, замовити салат, лягти спати до півночі або дотримуватися свого бюджету, але з часом ви, імовірно, будете раді, що зробили все це. Так само пасивне уникнення або ворожа агресія можуть залишатися спокусливими в короткостроковій перспективі, але наполегливість зазвичай окупається в довгостроковій.

Давайте по черзі розглянемо кожен зі стилів. Перечитуючи їх, ви помітите, що намагаєтесь визначити, який опис вам найкраще пасує. Я пасивна людина? А може, агресивна? Це цілком нормально. Більшість людей використовує один зі стилів частіше, ніж решту.

Але пам'ятайте: всі ці стилі стосуються *спілкування*, а не людини. Вони є стратегією або інструментами. Ви не пасивно-агресивна людина за своєю природою, хоча цілком можливо, що ви обираєте цей стиль зі свого набору інструментів частіше, ніж решту. Всі ми хоча б іноді використовуємо кожен із чотирьох стилів. Читаючи далі, постарайтеся пригадати, коли ви використовували кожен із них.

## **Пасивний стиль**

*Надя виглядала виснаженою. Її скерували до психолога із симптомами тривоги та депресії, що відображались на її обличчі. Люди, що страждають від стресу, іноді носять переконливу маску впевненості, яку вони представляють світові, приховуючи власні переживання. Але якщо у Наді й була така маска, то вона сильно потріскалася.*

*Ось як вона описала своє життя. Працювала повний робочий день*

*Наперекір тому, що вона виконала неймовірний обсяг роботи та в процесі розвинула незліченну кількість професійних якостей, вона не могла пишатися собою, адже потайки почувалася невдахою та самозванкою.*

Надя є чудовим прикладом людини, що зловживає пасивним стилем. Більшість її проблем були ситуативними: виснажлива робота, вимогливі родичі, невдалий шлюб та складна дитина. Її реакція на ці стресові обставини полягала в тому, щоб заперечувати свою фрустрацію, і натомість звалити на себе всі клопоти й сподіватися, що справи підуть краще. Але її поведінка, схоже, лише погіршувала ситуацію.

Пасивний стиль спрямований на уникнення конфліктів за будь-яку ціну. Ми робимо це такими способами:

- Поступаємося надмірним вимогам інших: «Нічна зміна? Наступного дня після мого весілля? Гм, звісно, добре. Ні, жодних проблем».
- Йдемо разом із компанією: «Повечеряємо у „Халупі Сальмонели Боба”? О, е-е, так, це звучить як чудове місце!».
- Приховуємо власну думку, доки інші не висловлять свою: «Моя позиція щодо смертної кари... ну, а що ви про це думаєте? Для затятих злочинців? О, так, я би погодилася з цим».
- Ніколи не критикуємо і не надаємо негативного зворотного зв'язку: «Учора я отримав ваш (з двох речень) бюджетний звіт. Ні, олівець годиться просто чудово. Жодних проблем взагалі».
- не каємо робити чи говорити щось, що могло б викликати коментарі або несхвалення: «У цих штанах я виглядатиму непомітною. Ідеально. Я їх куплю».
- Результатом пасивного стилю є те, що ми віддаємо контроль над власним життям іншим людям, навіть якщо самі цього не бажаємо.

У вовчих зграях існує встановлений порядок домінування серед тварин. Коли два вовки зустрічаються, менш домінантний поводитиметься так, ніби хоче сказати: «Ти важливіший за мене. Я

підкоряюся тобі. Не нападай на мене». Коли ми використовуємо пасивний стиль, ми поведимося приблизно так само, як це роблять покiрливі вовки. Ми можемо намагатися уникати зорового контакту, виглядати знервованими, дивитися долу і старатися бути незначними.



Кінець безкоштовного уривку. Щоби читати далі, придбайте, будь ласка, повну версію книги.

**ridmi**  
ТВІЙ УЛЮБЛЕНИЙ КНИЖКОВИЙ

**КУПИТИ**