

ARTICLES

Ірина Адамчук
leshyk_@ukr.net

Східноєвропейський національний університет імені Лесі Українки

МОДЕЛІ АСЕРТИВНО-МОВЛЕННЄВОЇ ПОВЕДІНКИ ОСОБИСТОСТІ

Received April, 5, 2015; Revised April, 25, 2015; Accepted May, 5, 2015

Анотація. Проблема асертивності особистості дедалі більше привертає увагу вчених, адже саме ця особистісна властивість дає змогу визначити власні кордони людини для формування її впевненості, збереження відповідальності та власної свободи. Важливість цієї особистісної риси для повноцінного функціонування людини в соціумі, з одного боку, та недостатня розробленість цієї категорії у психологічній літературі, з іншого – зумовлює актуальність дослідження. У статті відображено результати теоретичного аналізу психологічного прояву особистісної асертивності, зокрема через вербальні засоби. Здійснено теоретичну операціоналізацію поняття асертивності особистості та визначено його концептуальні межі. Виділено моделі асертивно-мовленнєвої поведінки в проблемних ситуаціях, виокремлено п'ять стадій її реалізації та визначено провідні її характеристики.

Ключові слова: асертивність, спілкування, поведінка, вербальний вплив.

Адамчук Ирина. Модели асертивно-речевого поведения личности

Аннотация. Проблема асертивности личности все больше привлекает внимание ученых, ведь именно эта личностная свойство позволяет определить собственные границы человека для формирования ее уверенности, сохранение ответственности и собственной свободы. Важность этой личностной черты для полноценного функционирования человека в социуме, с одной стороны, и недостаточная разработанность этой категории психологической литературе, с другой – обуславливает актуальность исследования. В статье отражены результаты теоретического анализа психологического проявления личностной асертивности, в частности через вербальные средства. Осуществлено теоретическую операціоналізацію поняття асертивности личности и определены его концептуальные границы. Выделены модели асертивно-речевого поведения в проблемных ситуациях, выделены пять стадий реализации и определены ведущие ее характеристики.

Ключевые слова: асертивность, общение, поведение, вербальное воздействие.

Adamchuk, Iryna. Models of Individual Verbal Assertive Behavior

Abstract. The problem of individual assertiveness is increasingly attracting attention of scientists, because this personal quality allows defining human limits to form one's confidence, responsibility, and preserve freedom. The importance of this personality feature for his/her functioning in human society, on the one hand, and insufficient development of this category in psychological literature on the other, determines the relevance of research. The results of theoretical analysis of personal assertiveness psychological manifestation, in particular, through verbal means, are presented in the article. Operationalization of the theoretical concept of individual assertiveness and its conceptual limits are determined. Models of verbal assertive behavior in problem situations are pointed out, five stages of its implementation are singled out and its key characteristics are identified.

Keywords: assertiveness, communication, behavior, verbal influence.

*Велика кількість невдач, які трапляються з людьми,
є причиною неправильного судження про цінність речей.
Б. Франклін*

Вступ

Концепція асертивності сформувалася в кінці 50-х – початку 60-х років ХХ ст. в працях американського психолога А. Солтера і увібрала в себе основні положення гуманістичної психології і трансактного аналізу. Помітна також суголосність ідей А. Солтера з деякими принципами гештальт-терапії (Я існую не для того, щоб відповідати твоїм очікуванням; ти існуєш не для того, щоб відповідати моїм очікуванням ...) (cit.: Stepanov 2012). Асертивність – термін, запозичений з англійської мови, етимологія якого походить від дієслова assert – наполягати на своєму, відстоювати свої права. У повсякденній мові вживається рідко, але в психологічному термінологічному словнику утвердився досить міцно. У лексикон російських психологів термін проник в середині 90-х після публікації відомої праці чеських авторів В. Каппоні і Т. Новака «Як робити все по-своєму» (Kapponi, Novak 1995). У рамках сучасної психології активно розробляється питання про асертивну поведінку та асертивність особистості – особливої інтегральної характеристики людини, що виявляється в її відносинах з іншими людьми. Досить важко знайти в українській мові слово, що позначає поведінку, яку можна було б охарактеризувати як щось середнє між егоїстичною і альтруїстичною. Тому має сенс скористатися поняттям асертивності, яке розробляється сучасними зарубіжними психологами і поступово поширюється у вітчизняній психології (Bishop 2001).

Ця форма поведінки є однією з найбільш складних форм. Насправді, саме така поведінка забезпечує нормальну повноцінну взаємодію з оточуючими. Більше того, в певному сенсі вона сприяє розвитку тих, з ким взаємодіє асертивна людина. Сама взаємодія підкреслює почуття власної гідності суб'єктів спілкування (Andriyenko 2000).

Чинники ефективного спілкування відображено у такому твердженні: те, як людина говорить, набагато важливіше того, що вона говорить. Це означає, що найкращого ефекту можна досягти за допомогою жестів, інтонації і лексики. Мова як найважливіший засіб людського спілкування слугує засобом пізнання. Завдяки цьому комунікація між людьми є основним механізмом становлення людини як істоти соціальної. Голос, інтонація і зовнішній вигляд складають 90 % враження про людину.

У психологічній літературі виділяють три фактори, які утворюють перше враження про людину: візуальний, який складає 55 %, акустичний – 38 % та вербальний – 7 % (Keenan 2006).

Візуальний вплив характеризується позами, жестами, тим як часто людина дивиться співбесіднику в очі, манерою поведінки в цілому – все це відображається на створенні враження.

Акустичний вплив характеризується інтонаційним малюнком і темпом мови, який теж впливає на сприйняття слів оточуючими. Оскільки майже чверть мовленнєвого впливу залежить від акустичної складової.

Вербальний вплив хоча відіграє не найбільшу роль у створенні враження про людину, потрібно пам'ятати, що враження про людину рано чи пізно забудеться і в пам'яті залишиться тільки суть того, про що говорили (Keenan 2006).

Людина, яка поводить себе асертивно, здатна чітко і ясно сформулювати про що йде мова, якою вона бачить ситуацію, що вона про неї думає і як її переживає. Її відрізняє позитивне ставлення до інших людей і адекватна самооцінка. Вона достатньо впевнена в собі, вміє слухати інших та йти на компроміс. Така людина може змінити свою точку зору під тиском аргументів. Вважаючи інших людей порядними, вона не соромиться попросити про допомогу. Для асертивної поведінки характерний спокій, складається враження, що людина розслаблена, тобто як її вербальним так і невербальним проявам не властива будь-яка напруга. Мова її належним чином виразна і зрозуміла, темп мови рівномірний. Погляд – відкритий. Людина, яка поводить себе асертивно створює довкола себе приємну атмосферу. Якщо їй щось не вдається, то вона не звинувачує у своїй невдачі інших людей, тим більше не переконує себе, ніби це, власне, її успіх (Karponi, Novak 1995).

У сучасній психологічній літературі під асертивністю стала розумітися певна особистісна риса, яку можна визначити як автономію, незалежність від зовнішніх впливів і оцінок, здатність самостійно регулювати власну поведінку. Таким чином, цілком виправдано допустити дуже близьку аналогію з іншими поняттями, такими як самоактуалізація та самодостатність (Stepanov 2012).

Самоактуалізація, за К. Гольдштейном, це – основний мотив; по суті єдиний мотив організму. Це творча тенденція людської природи. Вона – основа розвитку і самовдосконалення організму.

За К. Роджерсом, якщо буде досягнута повна конгруентність, то людина стане повністю функціонуючою. Конгруентна особистість володіє такими характеристиками, як відкритість досвіду, відсутність захисних тенденцій, точне усвідомлення, безумовна самоповага і гармонійні відносини з іншими (Hall, Lindsey 2002).

Самодостатня особистість – це особистість, яка вміє знаходити опору в самій собі; вміє бачити і використовувати власні резерви. Менше залежна від інших людей. Володіє збалансованою особистісною структурою (тобто внутрішня безконфліктність), це вміння бути в гармонії з самим собою (Hall, Lindsey 2002).

Методи дослідження

Для досягнення поставленої мети використано такі методи дослідження:

– теоретичні: аналіз, синтез, порівняння, узагальнення, систематизація наукової літератури з проблеми прояву особистісної асертивності.

Мета статті: Теоретично обґрунтувати моделі асертивно-мовленнєвої поведінки.

Процедура дослідження та обговорення результатів

Формування асертивності як захисної та розвиваючої форми поведінки дає можливість людині уникнути багатьох конфліктних ситуацій (Andriyenko 2000). Р. Блейк і Дж. Моутон виділяють стратегії поведінки в конфліктній ситуації. Найоптимальнішим стилем є стиль співпраці, коли обидві сторони мають різні приховані прагнення. У такому разі важко визначити чинник незадоволеності. Завдяки стилю співпраці можна брати активну участь у розв'язанні конфлікту й захищати власні інтереси, але прагнути при цьому до співпраці з іншими учасниками конфлікту. Цей стиль потребує більшої внутрішньої роботи порівняно з іншими стратегіями (Fedorov 2002).

Асертивність однозначно відкидає всі форми маніпуляції. Людина, яка веде себе асертивно, вміє розпізнати маніпуляцію і захистити себе від неї. Поважає моральні принципи в тій мірі, що не вважає аморальне асертивним. Маніпулятивна поведінка – повна протилежність асертивності. Одні здійснюють маніпулювання, стимулюючи безпомічність. Інші роблять ставку на агресію. Асертивність вчить спокійно, без агресії протистояти маніпуляторам. Готує до того, що в результаті подібного протистояння можна втратити певну вигоду, але залишитися самим собою.

Якщо людина не вміє захищати свій особистісний простір, то іншим людям буде неважко змусити її чинити так, як їм хочеться. Вона стане робити те, що їй не до душі, і, навпаки, не робитиме того, до чого лежить душа (Karponi, Novak 1995).

Формування асертивності як особистісної риси в першу чергу передбачає, щоб людина віддала собі звіт, наскільки її поведінка визначається її власними схильностями і спонуканнями, а наскільки – нав'язаними установками. Ця процедура багато в чому схожа зі сценарним аналізом Е. Берна. Інакше кажучи, за термінологією Е. Берна, вимагає усвідомити, ким і коли прописані головні лінії сценарію життя, а також, чи влаштовує цей сценарій людину, а якщо ні – то в якому напрямку слід його відкоригувати.

Асертивна поведінка – це найоптимальніший і найконструктивніший спосіб міжособистісної взаємодії (Stepanov 2012). Існують три моделі асертивно-мовленнєвої поведінки в проблемних ситуаціях за Р. Альберті, М. Еммонс (1998):

1. Невпевнена (пасивна) модель.

Пасивна поведінка – небажання висловлювати власну думку, показувати свої почуття, не прийняття на себе відповідальності за свої вчинки. Людина веде себе пасивно, тому що вона боїться покарання за свої дії, неувпевнена в своїх знаннях, або за інших обставин (Verderber, Verderber 2003). А. Солтер вважав, що в індивідів, які неувпевнені в собі, гальмування виникає в процесі навчання, коли їх карають за небажану з погляду оточуючих поведінку (Fedorov 2002).

За невпевненою моделлю поведінки, людина жертвуючи своїми інтересами, залишає за іншим право вибору. Ця модель має й характерні зовнішні прояви (людина намагається уникати чужого погляду, говорить тихим голосом, у всій позі індивіда помітна скутість і покірність, вона не висловлює прямо свою думку). Така людина ніби готова витіснити власні почуття, ставить себе нижче за інших, дозволяє керувати собою (Fedorov 2002). Невпевненим людям часто бракує основних комунікативних умінь і навичок. До таких навичок належать переказ і вербалізація. Переказ – це повторення раціонального змісту того, що вимовляється своїми словами. Вербалізація – це повторення тим, хто слухає, емоційного змісту висловлення, яке подає той, хто говорить своїми словами (Filonenko 2008).

З погляду Дж. Вольпе, причиною невпевненості індивіда є соціальний страх, який повинен стати основним об'єктом впливу. Гальмування страху досягається за допомогою зовнішньої поведінки самоствердження (Fedorov 2002).

2. Агресивна поведінка – «напад» на опонента без врахування ситуації і почуттів, потреб або прав об'єкта «нападів».

При агресивній моделі індивід принижує гідність іншого. При цій моделі людина дивиться на інших з висока, говорить безапеляційним тоном, думки оточуючих її не цікавлять. У неї є зневажлива оцінка будь-якого вкладу співрозмовника в обговорювану тему. Така людина вільно проявляє будь-які свої почуття, особливо легко висловлює агресію з метою поставити на місце свого партнера. Досягнення мети взаємодії відбувається за рахунок іншого, враження його самосприйняття, приниження його самооцінки (Fedorov 2002). Відомий представник поведінкової психотерапії А. Лазарус розглядав тренінг самоствердження як спосіб перетворення агресії в соціально прийнятні способи, набуття пацієнтом соціальної компетентності (cit.: Verderber, Verderber 2001).

3. Асертивна поведінка – це вміння ефективно постояти за себе в міжособистісних стосунках (Verderber, Verderber 2003). Асертивна модель – коли обидва індивіди прямо обговорюють свої позиції незгоди, не зачіпаючи особистої гідності кожного. У цій моделі індивід поводить себе відкрито, дозволяючи також іншому вести себе відкрито – висловлювати свою думку, виявляти найрізноманітніші почуття щодо обговорюваної теми (роздратування, інтерес, симпатію, співчуття тощо). Співрозмовник стає рівним партнером. Рішення приймається з урахуванням цілей та інтересів обох (Fedorov 2002).

Відмінність між асертивною, пасивною і агресивною поведінкою полягає в способі реагування на події. П. Дейл, консультант з асертивності, так порівнює ці типи поведінки: якщо покірна або пасивна реакція виражає повідомлення «Я не важливий, а ви важливі», а агресивна реакція виражає повідомлення «Я важливий, а ви ніщо», то асертивна відповідь виражає повідомлення «Я важливий, ви важливі, ми обоє важливі» (Verderber, Verderber 2003).

За А. Адлером, люди – свідомі істоти, які зазвичай розуміють причини своєї поведінки. Вони усвідомлюють свою неповноцінність і усвідомлюють свої цілі, до яких прагнуть. Більш того, люди мають самосвідомість, здатні

планувати дії та керувати ними, повністю усвідомлюючи їхнє значення для власного самоздійснення (Hall, Lindsey 2002).

Відсутність асертивності може завадити досягнути цілі і знизити самооцінку (Verderber, Verderber 2003). Розглянемо асертивно-мовленнєву поведінку докладніше (див. табл.1).

Таблиця 1

Характеристики асертивно-мовленнєвої поведінки

Види поведінки	Вербальні прояви
Вербальна персоналізація почуттів	Визнання людиною, що ті думки і почуття, які виражаються належать їй <i>«Ось що я думаю: класична музика дійсно лікує»</i>
Уникнення вербальної конфронтації	Не використовуються погрози <i>«Ви не маєте права на мене кричати»</i>
Використання вербальних формулювань, які стосуються конкретної поведінки	Асертивна поведінка передбачає фокусування на конкретних ситуаціях <i>«Перерахуйте, будь ласка здачу»</i>
Вербальний прояв спонтанних реакцій та емоцій	Поведінка легка без регламентування своїх емоцій <i>«Знаєш, я тебе не розумію»</i> <i>«Мені прикро, коли ви спізнюєтесь»</i>
Прохання	Під час прохання проявляється впевнена, але не високомірна поведінка <i>«Будь ласка, зроби це для мене»</i>
Вербальне висловлювання своєї думки	Відкрита поведінка, чітке вираження своєї точки зору <i>«Я не розумію, що тобі сподобалось в цій книзі»</i>
Вербальне заперечення	Ввічлива відмова, захист свого особистісного простору <i>«Дякую, але мене ваша пропозиція не цікавить»</i>
Орієнтація на подолання перешкод	Асертивна поведінка передбачає вміння постояти за себе <i>«Замініть, будь ласка, ці туфлі»</i>
Вербальний прояв впевненої мови, сильного і приємного тону голосу	Вербальна мова виражається через середню висоту, темп і силу голосу, уникнення довгих пауз та інших ознак непевності
Конструктивне вирішення конфлікту	Досягається взаємний баланс інтересів, не порушуючи прав інших <i>«Я розумію вашу точку зору, але маю з цього приводу іншу думку»</i>

У теорії Солтера асертивна поведінка розглядається як оптимальний, самий конструктивний спосіб міжособистісної взаємодії, та мабуть і світовідчуття в цілому, на протизвагу двом найпоширенішим деструктивним способам – маніпуляції та агресії (Stepanov 2012).

Асертивні люди різняться прямою, чесністю і експресивністю, впевнені в собі, мають високу самооцінку і прагнуть завоювати повагу інших людей. Розглянемо п'ять стадій асертивної поведінки (див. табл.2).

Таблиця 2

П'ять стадій асертивної поведінки

Стадія	Приклад
1. Опис поведінки	«У тому випадку якщо ви вчините...»
2. Вираження почуттів	«Я відчуваю...»
3. Співпереживання	«Я розумію, чому ви...»
4. Пропозиція альтернативного рішення	«Я порадив би розглянути інший варіант»
5. Інформація про наслідки	«Якщо ви зробите (не зробите) саме так, я...»

У деяких ситуаціях число стадій може бути зменшено (Basenko et al. 2012).

Асертивна поведінка – це найконструктивніший вид поведінки, який дозволяє виражати свою позицію впевнено і твердо, не впадаючи в агресію і не дозволяючи іншим людям маніпулювати собою. Це припускає зріст самосвідомості, вміння знати, любити і розуміти своє істинне “Я” (Bishop 2001).

Висновки

Отже, результати теоретичного аналізу дали змогу визначити концептуальні межі поняття асертивності, характеристики асертивно-мовленнєвої поведінки, три моделі асертивно-мовленнєвої поведінки в проблемних ситуаціях, серед яких: невпевнена модель, агресивна модель, асертивна модель; та стадії асертивної поведінки.

Проаналізувавши поняття асертивності, було визначено, що це найефективніша властивість людини в міжособистісній взаємодії, якій характерна адекватна самооцінка, впевненість у собі, відповідальність за свої вчинки, вона забезпечує повноцінне спілкування: інтерес до співрозмовника, уникнення конфліктних ситуацій, бажання йти на компроміс та відстоювати власну точку зору, вміння захищати свій особистісний простір. За допомогою асертивності людина ставить перед собою мету, цілі, завдання, реалізує свої здібності, бажання та прагнення. Відсутність асертивності знижує самооцінку та ефективність спілкування. Перспективою подальших досліджень є розроблення діагностичного інструментарію для операціоналізації асертивно-мовленнєвої поведінки на емпіричному рівні.

Список літератури

References

1. Andriyenko, E. (2000). *Sotsialnaya Psihologiya [Social Psychology]*. Moscow: Academia.
2. Basenko, V., Zhukov, B., Romanov, A. (2012). *Orhanizatsionnoye Povedeniye [Organizational Behavior]*. Moscow: Dashkov i Co.
3. Bishop, S. (2001). *Trening Assertivnosti [Assertiveness Training]*. S.-Petersburg: Piter.
4. Fedorov, A. (2002). *Kohnitivno-Povedencheskaia Psihoterapiia [Cognitive-Behavioral Psychotherapy]*. S.-Petersburg: Piter.
5. Filonenko, M. (2008). *Psyholohiia Spilkuvannia. [Psychology of Communication]*. Kyiv: Tsentr Uchbovovii Literatury.
6. Hall, C.S., Lindsey, G. (2002). *Theories of Personality*. N.Y.: John Wiley and Sons, 1970.
7. Kapponi, V., Novak, T. (1995). *Kak Delat' Vse Po-svoemu, ili Assertivnost' – v Zhyzn' [How to Do Whatever I want or Assertiveness in Life]*. S.-Petersburg: Piter.
8. Kashapov, M. (2003). *Teoriia i Praktika Resheniia Konfliktnyh Situatsyi [Theory and practice of Conflict Resolution]*. Moscow: Remder.
9. Keenan, K. (1996). *The Management Guide to Communicating*. N.Y: Ravette Pub Ltd.
10. Stepanov, S. (2012). *Mify i Tupiki Pop-psiholohii [Myths and Deadlocks of Pop Psychology]*. Moscow: Eksmo.
11. Verderber, R. Verderber, K. (2003). *Psyholohiia Obshcheniia [Psychology of communication]*. S.-Petersburg: Praim-Evroznak.