

**КОРОТКИЙ  
ПОСІБНИК**

**З НАВИЧОК АСЕРТИВНОСТІ**

**Оригінал:** Russ Harris,  
How To Be Assertive  
adapted from the book ACT With Love, by  
Russ Harris  
ACT for Perfectionism and People Pleasing  
April 2024

**Перекладено та адаптовано:**  
Анастасія Козловська  
**Вичитано та відредаговано:**  
Катерина Петрова  
**Дизайн:** Тетяна Вовк  
Секція АСТ УАКПТ

## Виділяють три основні стилі комунікації:



1

**Пасивність (або «пасивна поведінка»):** означає ставити потреби інших вище своїх власних, часто ціною власного здоров'я та благополуччя. Коли ви маєте пасивний стиль комунікації, то можете нехтувати власними потребами і замість того, щоб відстоювати та задовільняти їх, ви дозволяєте іншим «користуватися вами».

2

**Агресивність (або «агресивна поведінка»)** означає відстоювати свої потреби шляхом зневаги та байдужості до потреб інших. Коли ви маєте агресивний стиль комунікації, то вас не хвилюють почуття, права чи потреби іншої сторони – все спрямоване на те, аби зробити по-своєму.

3

**Асертивність (або «асертивна поведінка»)** кардинально відрізняється як від пасивності, так і від агресії. Асертивність – це здатність відстоювати та піклуватися про свої потреби у спосіб, який є справедливим і уважним як до себе, так і до інших. Коли ви асертивні, то поважаєте власні права, але й також поважаєте права іншої сторони.

## Навички асертивності можна розділити на дві основні категорії:

### Здійснення запитів:

повідомляти про те, що вам потрібно, у чесний та шанобливий до інших спосіб

### Відхилення запитів:

казати «ні» щодо того, чого ви не хочете, у чесний та шанобливий до інших спосіб



### Пам'ятайте!

Коли ви практикуєте асертивність, мова тіла є не менш важливою, ніж те, що ви кажете: звертайте увагу на ваш вираз обличчя, фізичну поставу, тон і гучність вашого голосу. Якщо ви опануєте «технічні» навички асертивності («Я»-повідомлення, висловлення прохань тощо), але ваше тіло буде висловлювати, наприклад, ворожість (стиснені кулаки, напружена поза тощо), то ваші слова навряд чи матимуть бажаний ефект.



## Ключові навички асертивності



### Як просити про те, що ви хочете

Часто для того, аби попросити про те, що ви хочете, не потрібно якихось специфічних навичок асертивності — достатньо просто «попросити у гарний спосіб». І мова не про «вмовляння» чи «вблагання» — мова про ввічливість.

**Пам'ятайте:** ви маєте право просити те, що хочете, а інша особа має право на те, щоб з нею ввічливо спілкувалися. Тож висловлюйте свої прохання у дружній спосіб: без критики, вимог, погроз чи образ. Замість «Зроби це», «Зроби те», «Ти вже зробив XYZ?!» використовуйте такі вислови, як «будь ласка» та «Чи буде вам це зручно?», «Ви не заперечуєте?».



### Наприклад:

✨ «Чи міг би ти, будь ласка, винести сміття?», «Чи згоден ти, якщо я візьму машину сьогодні ввечері?».

Є також багато інших способів. Наприклад, якщо ви просите про те, щодо чого ваш партнер часто вагається або не хоче робити, ви можете почати з компліменту, виразу вдячності або обох:

✨ «Любий, я дуже ціную зусилля, які ти докладаєш, аби навести порядок за собою. Я знаю, що це непросто для тебе, але це робить моє життя набагато легшим».

Після цього, коли ви хочете попросити його про щось, ви можете використовувати такі фрази, як:

✨ «Я був би дуже вдячний, якби...».

✨ «Мені б хотілося, якби...» або «Я був би дуже вдячний, якби...».

✨ «Для мене було б дуже важливо, якби...».

### Використовуйте «Я»-повідомлення

**«Я»-повідомлення** – це повідомлення про те, що **Я** відчуваю і що я хочу.

Варіанти:

1. **Двох-компонентне: «Я відчуваю X, коли ти робиш Y»** (Y – неосудний опис поведінки іншої сторони):

✨ «Я почуваюся тривожно, коли ти підвищуєш голос» (замість «Ти постійно на мене верещиш!»).

## 2. Трьох-компонентне: «Я почуваю X, коли ти робиш Y, тому що Z»

✨ «Я почуваюся погано, коли ти щоранку не застеляєш ліжко, тому що це здійснює додатковий тиск на мене і виснажує мене».

### «Я»-повідомлення є найбільш базовою формою асертивності.

Це просте твердження, яке чітко виражає ваші потреби, почуття чи думки за допомогою слова «Я».

Наприклад:

✨ «Я маю піти за півгодини».

✨ «Я дуже щасливий, що тобі вдалося це вирішити».

✨ «Мені в цілому сподобався фільм, але кінець трохи розчарував».

Ви також можете використовувати **«Я»-повідомлення, щоб похвалити, зробити комплімент, поділитися інформацією або порушити питання:**

✨ «Я не очікував, що ти це скажеш. Мені потрібно подумати про це. Я незабаром зв'яжуся з тобою».

✨ «Я дуже ціную те, що ви зробили».

І щоб поділитися своїми почуттями:

✨ «Я почуваюся ніяково».

✨ «Я відчуваю тривогу з цього приводу».

Коли ми використовуємо «Я»-повідомлення, щоб висловити свої почуття, це повідомляє іншим, що **ми беремо відповідальність за власні почуття** на себе. Це дуже відрізняється від «Ти»-повідомлень, наприклад: «**Ти мене злиш!**», які вказують на те, що ми звинувачуємо інших у своїх почуттях.

### Висловлення простих прохань



Прості «Я»-повідомлення є дуже корисні для здійснення простих прохань. І додавання слова «будь ласка» часто справляє позитивний ефект.

Наприклад, зверніть увагу на агресивність цього «Ви»-повідомлення: «**Ви сказали своє слово, тепер моя черга!**». А тепер порівняйте це з асертивним «Я»-повідомленням: «**Я хотів би мати можливість висловитися, будь ласка. Чи можу я розповісти вам свою точку зору?**» .

Нижче наведено ще кілька прикладів:

<b>Агресивне «Ти/Ви»-повідомлення</b>	<b>Асертивне «Я»-повідомлення</b>
«Ти припиниш втручатися?!»	«Будь ласка, перестань мене перебивати. Я дозволив тобі говорити вільно – прошу зробити те саме для мене»
«Ти такий грубий!»	«Мені неприємно, коли ти говориш мені такі слова»
«Ти можеш замовкнути і дати мені сказати?!»	«Я хотів би отримати можливість також висловити свою точку зору. Чи можете ви дозволити мені говорити і уважно вислухати мене так само, як я зробив це щодо вас?»
«Чому ти ніколи не миєш собаку?!»	«Я помітила, що протягом останніх декількох місяців собаку мию зазвичай я»

## Обговорення проблем та ділення почуттями



Більшість із нас схильна швидко «переводити стрілки» на іншу сторону, звинувачуючи її в тому, що вона сказала або вчинила. Зазвичай це призводить до непродуктивного конфлікту. Але якщо ми чесно й уважно порушуємо проблему та висловлюємо свої почуття без будь-яких звинувачень, зазвичай це має більш сприятливі наслідки. Ось декілька прикладів:

<b>«Ти/Ви»-повідомлення: засудження та звинувачення</b>	<b>Асертивне «Я»-повідомлення</b>
«Чому ти завжди такий нечепура?»	«Я відчуваю розчарування, коли повертаюся додому після роботи, а вдома безлад»
«Ти ніколи мене не слухаєш. Ти завжди йдеш і робиш те, що хочеш!»	«Я відчуваю себе сфрустрованим, коли мої бажання не беруться до уваги»
«Ти сказав, що збираєшся мені подзвонити, але ти не подзвонив!»	«Я почувалася дуже схвильовано, коли не отримала дзвінку»

«Ти постійно на мене кричиш!»	«Я почуваюся дуже наляканим і мені хочеться втекти, коли ти підвищуєш на мене голос»
«Ти мене так сердиш!»	«Я відчуваю злість, коли ти робиш такі речі»
«Ти змушуєш мене відчувати себе непотрібним!»	«Коли ти кажеш мені такі речі, мені стає сумно, і у мене з'являються думки, що «Я непотрібна»»

«Ти/Ви»-повідомлення може сприйматися іншою стороною як звинувачення та, швидше за все, спровокує суперечку. **Застосування «Я»-повідомлень є набагато менш конфронтаційним і прокладає шлях для конструктивної дискусії.**

Будьте обережні щодо псевдо-«Я»-повідомлень, які насправді є агресивними прихованими «Ти/Ви»-повідомленнями.

Наприклад: «**Я** відчуваю, що **ти залишаєш усі домашні справи мені**», «**Я** думаю, що **ти ледачий**».

### Опис відео

Припустимо ситуацію, що ми хочемо, щоб наш партнер почав або припинив щось робити, а висловлення простих прохань, як описано вище, не виявилось ефективним. В такому разі ми можемо зробити наші асертивні послання більш ефективними, застосувавши навичку «Опис відео».

**«Опис відео»** — це фактичний опис відповідної поведінки без будь-яких суджень: ніби того, що зафіксувала б відеокамера, якби вона слідувала за поведінкою (а не те, як би це оцінила б людина).

Наприклад, у верхньому рядку попередньої таблиці обидва твердження є судженнями, а не фактичними описами: «*Ти завжди такий нечепура*»; «*В будинку безлад*». Однак друге твердження є більш асертивним, тому що перше перше містить пряму «особисту атаку»: «*Ти все розкидаєш!*».

Особисті атаки включають будь-яке твердження на кшталт «Ви — Х», де Х — суворе узагальнене судження: «Ти лінивий», «Ти зарозумілий», «Ти егоїст» тощо. Такі твердження — це завжди агресивна позиція.

Друге твердження — «У будинку безлад» є кращим з асертивної точки зору, оскільки це не особиста атака (це не узагальнене судження про людину в цілому). Однак це все ще оціночний опис, а не фактичний.



А ось **приклад «Опису відео» (неоціночного опису)**: «На столі брудний посуд і розсипана їжа». Подібний опис фактів без оцінок є набагато більш ефективним з двох вагомих причин:

- по-перше, це, ймовірно, буде сприйнято як **справедливий і точніший звіт** (на відміну від несправедливого чи неточного);
- по-друге: **ймовірність оскарження фактичного опису є набагато меншою**.

Якщо ви скажете, що скрізь безлад, або що у вас вдома завжди безлад, або що будинок — це смітник, то ваш партнер цілком може відповісти, що це неправда, що це несправедливо або що ви перебільшуєте. Як правило, потім ви обоє можете почати сперечатися через слова, які ви використали, замість того, аби перейти до справи та вирішити існуючу проблему.

**Зверніть увагу**, що «Опис відео» не включає такі слова, як «завжди» або «ніколи»; ці терміни є перебільшенням і зазвичай викликають захисну відповідь по типу «Я НЕ ЗАВЖДИ так роблю!», «О, так?! Якщо я ніколи цього не роблю, то чому вчора я зробив ABC?» (У лівій колонці попередньої таблиці ви можете побачити чотири приклади звинувачень «завжди» або «ніколи»).

Таким чином, в цілому «Я»-повідомлення є більш ефективні, ніж «Ти»-повідомлення. Однак, щоб отримати найкращі результати, тобто дати зворотній негативний зв'язок і прийняти його до уваги, додавання «Опису відео» може зробити комунікацію більш ефективною

У таблиці нижче у першому стовпчику наведені приклади «Ти/Ви»-повідомлень з оціночними описами; у другому стовпчику — «Я»-повідомлень з оціночними описами; у третій - «Я»-повідомлень з неоціночними описами («Опис відео»).



«Ти/Ви»-повідомлення + оціночний опис	«Я»-повідомлення + оціночний опис	«Я»-повідомлення + «Опис відео»
« <b>Ти</b> завжди дошкуляєш мені!»	« <b>Я</b> відчуваю злість, коли <b>ти</b> робиш такі речі»	«Я відчуваю роздратування, коли ви просите мене зробити щось чотири-п'ять разів за короткий проміжок часу»
« <b>Ти</b> змушуєш мене відчувати себе непотрібним!»	« <b>Я</b> відчуваю розчарування, коли <b>ти</b> такий ненадійний»	«Минулої ночі я відчував справжнє розчарування; ти сказав, що будеш вдома о 10:00 вечора, але ти повернувся лише о 1:00 ночі і не подзвонив, щоб повідомити мене»
« <b>Ти</b> такий ледачий!»	« <b>Я</b> дратуюся, коли <b>ти</b> лінуєшся»	«Я дратуюся, коли ти кажеш, що збираєшся винести сміття пізніше, але потім цього не робиш»

Якщо вам здається, що все це звучить дуже заплутано, **пам'ятайте**: не обов'язково так говорити весь час. Ці фрази найкраще використовувати в складних ситуаціях, коли вам складно донести вашу думку іншій стороні.

У більшості випадків ми можемо використовувати **коротші та простіші вирази**, як було наведено вище у висловленні базових запитів: «Мені не подобається, коли ти так зі мною розмовляєш» або «Будь ласка, не розмовляй зі мною так, мені це неприємно».

**Практикуйте, знімайтеся «з гачку» некорисних думок та відкрийтеся почуттям**



Якщо ви хочете освоїти навички асертивності, то тренування та **відпрацювання на практиці** є вкрай важливою частиною. Гарною ідеєю є спочатку потренуватися перед дзеркалом або записати себе на відео. **Як і будь-яка нова навичка, асертивність потребує часу, зусиль і багато повторень.** Крім того, як і з будь-якою новою навичкою, іноді ви спробуєте

її, і все піде не так, як ви хотіли або очікували. Неминуче будуть випадки, коли ви зробите помилки, або інші зреагують не так, як ви сподівалися. Тож вам потрібно буде використовувати свої **навички роз'єднання**, аби впоратися з усіма тими некорисними посланнями, які ваш розум обов'язково скаже ☺ І вам потрібно буде використовувати свої **навички «створення місця»** для складних емоцій та почуттів (наприклад, провини та тривоги), які обов'язково з'являться, коли ви відпрацьовуватимете асертивну комунікацію.



### Заручайтеся підтримкою партнерів і близьких

Якщо ви вчитеся бути більш асертивним зі своїм партнером, дітьми чи іншими близькими людьми, часто корисно повідомити їм, що ви робите: **поясніть, що ви практикуєте нові способи спілкування, сподіваючись, що це покращить ситуацію.**

Дайте їм зрозуміти, що спочатку ви можете здатися трохи незграбним та відчувати труднощі, оскільки ви експериментуєте з новими способами комунікації. І якщо ви передбачаєте, що вони відреагують позитивно на ваші старання, попросіть їх про **підтримку та заохочення** (це не обов'язково, але часто є помічним).

### Задоволення потреб: 3-компонентні твердження

Коли справа доходить до задоволення ваших потреб, корисними можуть бути 3-компонентні твердження.

**Основна формула така: «Я відчуваю X, коли ти робиш Y, і я був би вдячний, якби ти міг зробити Z».**

Наприклад:

★ *«Я відчуваю розчарування, коли повертаюся додому після роботи, а на столі лежить брудний посуд і розлита їжа, і я був би дуже вдячний, якби ти витер стіл і поставив посуд у посудомийну машину».*

Алгоритм наступний: спершу «Я»-повідомлення (вираження ваших почуттів), потім «Опис відео» поведінки іншої людини та завершення запитом щодо нової поведінки, яку ви б хотіли, аби вона робила натомість. Ви можете змінити цей порядок, якщо хочете: **«Коли ви робите Y, я відчуваю X, і я був би вдячний, якби ви могли зробити Z».**

Наприклад:

★ «Коли ви просите мене зробити щось чотири або п'ять разів за короткий проміжок часу, я відчуваю роздратування. Чи можете ви просто запитати мене один раз і довірити мені це зробити?»

Коли ви робите **запит** наприкінці, він **має бути конкретним**, як показано в попередніх прикладах. Якщо ваш запит розпливчастий, його можуть неправильно витлумачити.

Розглянемо перший приклад. Припустімо, запит був таким: «Я був би дуже вдячний, якщо б ви могли навести порядок». Що це насправді означає? **Ваше уявлення** про «навести порядок» **може сильно відрізнятись від уявлення іншої сторони**. Для них «навести порядок» може означати просто витирання розсипаної їжі. В той час, як для вас це означає зробити це та поставити посуд у посудомийну машину.

Таким чином, не будучи чітким і конкретним щодо того, про що ви просите ви створюєте основу для майбутньої суперечки про те, чи зробили вони те, про що ви просили. Щоб зарадити цьому, корисно переглянути ідею опису відео: як виглядає «навести порядок» на відео? Це схоже на те, щоб витерти стіл і поставити посуд у посудомийну машину. Отже, це те, про що ви просите.



---

І пам'ятайте, що **ви просите, а не наказуєте**. Отже, ми повертаємося до ідеї «попросити у гарний спосіб». Корисні фрази для висловлення прохань включають:

- ★ Я був би вдячний, якби;
- ★ Мені буде дуже приємно;
- ★ Це цінно для мене.

**Чим асертивніше ви будете у своїх проханнях** — тобто більш чесним і уважним, та менш осудливим і агресивним, — тим **більша ймовірність того, що інша людина відповість позитивно**. Очевидно, що це буде не завжди. Пам'ятайте, це спосіб впливати на інших, але це не спосіб їх контролювати. Асертивність збільшує ймовірність того, що інші почують вас, але це не гарантує цього.

## І наостанок: коли все пішло не так



Іноді ваше асертивне прохання може викликати негативну відповідь іншої людини. Або вони можуть погодитися на ваш запит, але не виконати його. Або вони можуть відмовитися обговорювати це та залишити кімнату.

У ці моменти ваші **навички роз'єднання** є важливими. Є імовірність, що ви відчуєте «емоційну бурю» і вам необхідно буде застосувати **техніку кидання якоря**. Потім поверніться до своїх **цінностей** і виберіть найкращий спосіб дій. Можливо, краще полишити це зараз і повернутися пізніше. Або, можливо, краще залишитися і допомогти іншій людині заспокоїтися.

---

Наприклад, ви можете сказати своєму партнеру: *«Я бачу, що ти засмучений, і це не було моїм наміром. Я просто хочу поговорити про щось важливе, щоб ми могли мати кращі стосунки; Я тебе люблю».*

