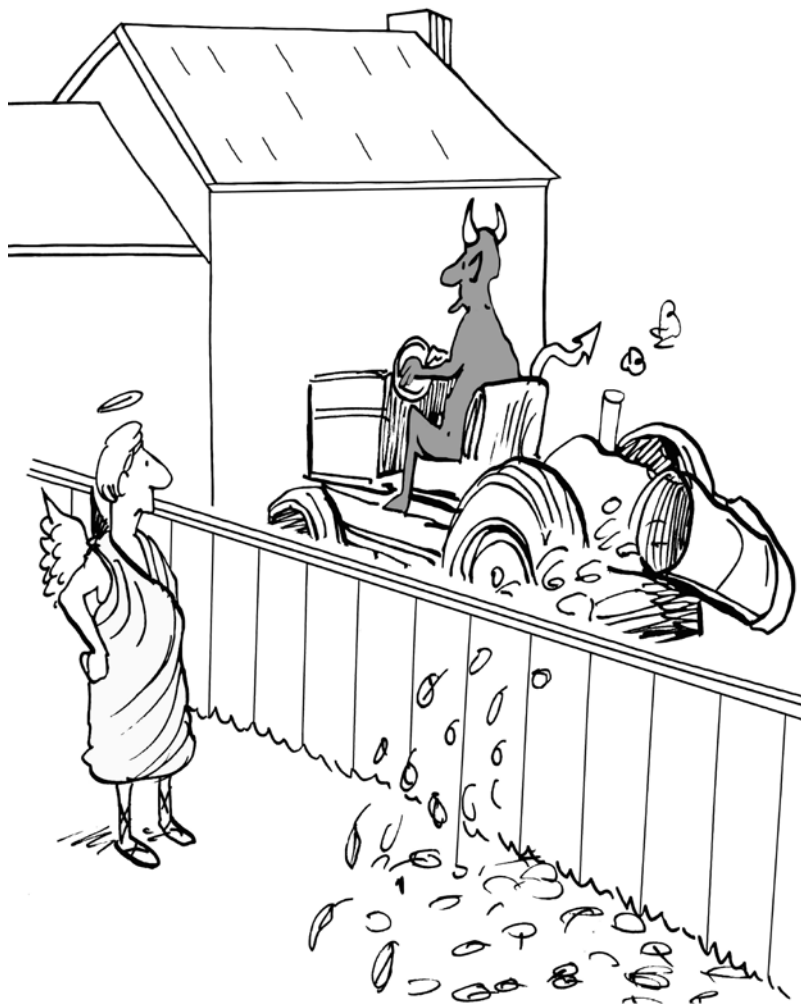


Глава 1. БАЛАНС АСЕРТИВНОСТИ



ОН СРАЗУ ЖЕ РЕШИЛ ПЕРЕЕХАТЬ



Этих коммуникативных навыков не достаточно, чтобы преодолеть минное поле межличностных и рабочих отношений.

Что если вы до сих пор из кожи вон лезете, чтобы избежать конфликта, не умеете выражать свои мысли четко и ясно, боясь выплеснуть эмоции? Что если вы клянете себя за то, что вы такой слабохарактерный, легко сдаетесь или выполняете чужие распоряжения, потому что слишком добродушны?

Теоретически, чтобы проявить твердость характера, или асертивность, достаточно произнести несколько простых фраз. Но на практике это один из сложнейших элементов взаимоотношений – как узкая тропка на краю пропасти. Чтобы изменить свое поведение, нужно в первую очередь научиться распознавать эту проблему в себе и в других.

Три подруги решили встретиться, и одна из них, Кейша, забронировала столик в ресторане. Она заказала самое дорогое блюдо, потому что ее повысили, и она могла позволить себе такую роскошь. Элис никому не сказала, что недавно у нее было расстройство желудка, и вообще ничего не заказала, оправдываясь (дрожа и потея) тем, что боится, как бы ее не стошнило.

Гита оплатила в тот день незапланированный ремонт машины и, взглянув на цены в меню и ахнув, заказала лишь гарнир, чтобы остались деньги на долгожданный бокал чего-нибудь покрепче.

Когда принесли счет, Кейша сказала официанту, чтобы он разделил его на троих.

Элис меньше всего хотелось платить за еду, когда по-хорошему она должна была остаться дома и лежать в постели, но она согласилась, чтобы не расстраивать Кейшу. Гита (вероятно, вино на пустой желудок сыграло свою роль) огрызнулась, сказав, что Кейша слишком много на себя берет, и нужно было вообще отказаться от этого ресторана.

«Почему же вы молчали?» – спросила Кейша, театрально расплатившись за весь ужин, несмотря на протесты подруг. После чего наступила оглушительная тишина. Это была их последняя встреча.

Почти все мы можем вспомнить случай, когда мы играли роль Кейши, Гиты или Элис. Твердость характера пригодилась бы в тот вечер всем троим.

Пассивное поведение Элис было вызвано тем, что она постеснялась рассказать Кейше, что плохо себя чувствует и не может прийти на встречу. Гита стыдилась своей финансовой ситуации и стала подозревать Кейшу в скрытых намерениях унижить ее. Несмотря на внешнюю уверенность Кейши, ее низкая самооценка подогрела агрессивное поведение и желание самой выбрать, где, когда и как они будут ужинать.

Что такое асертивность и почему она важна?

Ассертивность позволяет информировать людей о вашей позиции, о вашем выборе без негатива. Это ваше уме-



ОН ПОДСЧИТАЛ, КТО СКОЛЬКО ДОЛЖЕН...
И ВЗЯЛ С НИХ ПЛАТУ ЗА УСЛУГУ

ние добиться желаемого без отрицательных последствий. Представьте, что ассертивность – пузырь, защищающий ваши ценности, ваше время, способности и потребности, ваш уверенный телохранитель, который не позволяет ситуации выйти из-под контроля. Она не позволяет прыгать выше головы или бояться навязать свое мнение людям. Ассертивность – это умение спокойно отстаивать свои права и корректно, со всем уважением, влиять на окружающих в потенциально стрессовых ситуациях.

Ассертивность улучшает взаимоотношения с коллегами, семьей, друзьями и незнакомыми людьми во всех обстоятельствах. Она может принести удивительные плоды, если вы сделаете то, чего раньше предпочитали избегать: например, пожаловаться или попросить повысить вам зарплату. Вы можете получить преимущества, о которых и мечтать не смели, до того как стали практиковать ассертивность.

Как заявить о своих потребностях

У каждого есть потребности, психологические или физические, и отсутствие твердости духа означает, что эти потребности не будут удовлетворены. В краткосрочной перспективе это приемлемо и иногда даже необходимо. Однако разве так вы хотите прожить свою жизнь – с лишениями и утратами?

Потребности во многом определяют вашу личность: это упрощенный вариант ваших грез и глубочайших желаний, это то, о чем вы мечтаете, когда бросаете монетку в фонтан или видите падающую звезду, или цели, которые вы записываете в дневник в первый день нового года. Это движущая сила любого из нас, а неудовлетворенные потребности порождают тревогу, безнадежность и недовольство собой.

Важно понимать, какие потребности абсолютно необходимо удовлетворить, так как именно их вы упускали, когда не проявляли ассертивность. Это то, чем вы пожертвовали в жизни, закрывая на все глаза и не от-

стаивая свое мнение. Известный спикер по личностно-му развитию и писатель Тони Роббинс выделяет шесть общих человеческих потребностей.

1. Определенность



Определенность – потребность в последовательности, стабильности, безопасности, порядке, комфорте и контроле. Базовая потребность, нацеленная на выживание и способность создавать структуру, а также обеспечивать рутинную деятельность в безопасных условиях.

Без ассертивности: если вы дали приятелю, с которым вместе снимаете квартиру, деньги на оплату ее аренды и счетов, а он потратил их на что-то другое, но вы даже не возмутились, что привело к массе рассерженных писем от хозяина квартиры и предупреждениям об отключении воды и электричества, то эта потребность не будет удовлетворена.

Однако не будем забывать, что люди – сложные существа; слишком много определенности порождает скуку. Вот почему в игру вступает следующая потребность.

2. Разнообразие



«Я ВНЕСУ РАЗНООБРАЗИЕ В ВАШУ КОМАНДУ»

Разнообразие – потребность в вариативности, проверке на прочность, изменениях, вызовах, сюрпризах, неопределенности и приключениях.

Без ассертивности: ваш приятель, с которым вы вместе снимаете квартиру, прилично зарабатывает, но счита-

ет ремонт или новое оформление интерьера пустой тратой времени. Интерьер квартиры вгоняет вас в тоску, но вам не хватает смелости унастоять на том, что пора освежить его. Вы уже мечтаете, чтобы приятель перестал платить свою долю аренды; тогда вы бы перебрались в новую квартиру. Ваша потребность в перемене пока не удовлетворена.

3. Значимость



«ЭТОТ ПАРЕНЬ С ДЕТСТВА МЕЧТАЛ БЫТЬ ОСОБЕННЫМ»

Значимость – потребность чувствовать себя нужным, почитаемым, желанным, особенным и ценным. С рождения нам нужно чувствовать себя уникальными и достойными внимания, и один из способов почувствовать себя **значимым** – преподавание.

Без ассертивности: на работе появилась вакансия учителя, о которой вы давно мечтали. Предполагается, что ее получит ваш общительный, дружелюбный коллега, хотя его это не очень интересует, а вы знаете, что эта должность идеально подходит вам. Вы не можете набраться смелости и поговорить с менеджером по подбору кадров, и в итоге должность получает менее квалифицированный кандидат.

4. Любовь и единение



Любовь и единение – потребность в общении, дружбе, близости и взаимной любви.

Без асертивности: несмотря на несколько месяцев намеков, вы не можете набраться смелости и пригласить на свидание того, кому вы не безразличны. Был подходящий момент, но вы запнулись, и человек ушел, с грустью и печалью. Несколько месяцев спустя общий друг сообщил вам, что у него/нее теперь новая любовь. Удовлетворить эту потребность очень важно, так как люди жаждут более глубокой близости и единения.

5. Рост



Рост – потребность в интеллектуальном, духовном, физическом и эмоциональном развитии. Это потребно-

сти духа. Без удовлетворения предыдущих потребностей рост невозможен.

Без ассертивности: ваша компания предлагает тренинг по публичным выступлениям, однако, когда записывают желающих, то проходят мимо вас и шутят, что серая мышка не осмелится на такое. Вы молча смотрите им вслед и миритесь с тем фактом, что такие люди, как вы, не заслуживают шанса победить свои страхи.

6. Вклад



«ЧТО Я МОГУ СДЕЛАТЬ ДЛЯ ВАС, МАДАМ?»

Вклад – потребность творить добро, служить людям, делиться, защищать не только себя, заботиться о других.

Без асертивности: вы всегда мечтали спасти животных, но боитесь, что не сможете убедить персонал приюта доверить вам такое дело; вы считаете, что животным будет лучше в другом месте, и гоните мысли о тех, чью жизнь вы могли бы улучшить. Вы отказываетесь от желания быть вегетарианцем, как только друзья высмеют его, сказав, что вы не протянете и недели. Вы едите мясо, которое они готовят, и говорите, что просто пошутили.

Перечисленные примеры показывают, что удовлетворение шести основных человеческих потребностей неотделимо от взаимодействия с людьми. Твердость характера позволила бы избежать таких результатов. Проявив ее, можно было бы заново обустроить квартиру, заняться преподаванием, связать жизнь с любимым человеком и спасти животных.

Даже если ваши потребности никогда не удовлетворялись, они у вас все же есть, как и у всех. Невозможно проявлять твердость характера, когда внушаешь себе, что никаких потребностей у тебя нет, и презираешь тех, кто, как тебе кажется, требует слишком многого и никогда не задумывается о твоих интересах. Вам придется работать с людьми, чтобы удовлетворить свои потребности и, возможно, впервые в жизни достичь баланса.

Баланс

Мы только что взглянули на худшие сценарии. Как вы понимаете, если не хватает твердости духа, люди подавляют свои естественные потребности. Думаю, вы

готовы поверить, что заслуживаете самореализации, удовлетворяя свои потребности, и, возможно, выбрав эту книгу, вы уже были готовы набить кое-кому морду.

Как же найти баланс? У других людей тоже есть потребности.



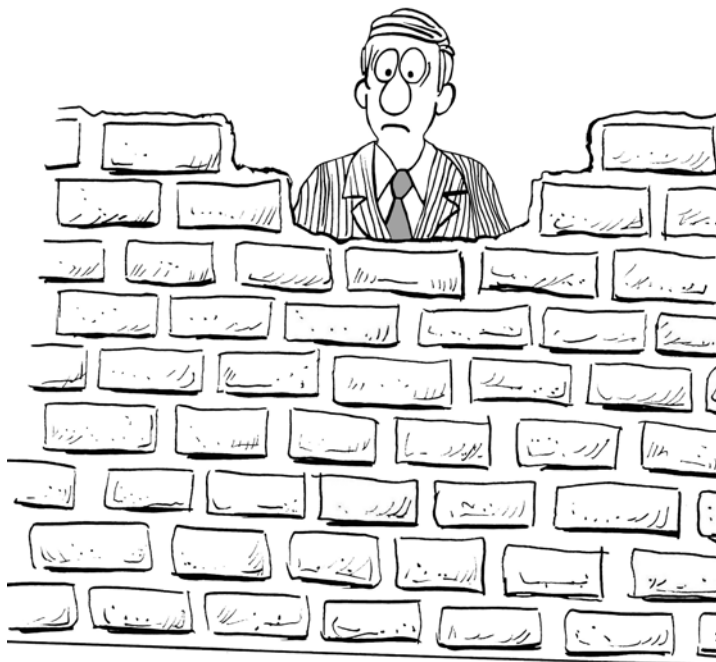
ОН ДОСТИГ ИДЕАЛЬНОГО БАЛАНСА В ЖИЗНИ

Хотя важно думать о себе, слишком быстро мы впадаем из одной крайности в другую. Если вы считаете, что кто-то встал вам поперек дороги, естественной эмоциональной реакцией будет гнев или даже желание отомстить. Вам кажется, что люди обязаны вам, и вы вините других за то, что чувствуете себя неуверенно или не добились желаемого. Ассертивность не означает, что нужно эгоистично игнорировать потребности других людей, чтобы удовлетворить свои собственные.

Люди вечно будут чего-то требовать от вас, этого не изменишь, но у вас всегда есть возможность сказать «нет».

Пусть другие ведут себя, как хотят, ведь они тоже могут подавлять или раздувать свои потребности, руководствуясь прошлым опытом. Мечтать о том, чтобы они изменились, – это не проявление асертивности. Асертивность – понимание, что вы не можете контролировать поступки других людей, но можете контролировать свое поведение.

К примеру, контролируйте личное пространство, но проявляйте при этом уважение к другим. Не позволяйте людям протискиваться перед вами в очереди, но в то же время не перекрывайте дорогу другим и не расталкивайте их. У вас есть полное право физически защищать себя при необходимости, но нет нужды угрожать людям. Это и есть баланс.



ВЫСТРОИВ СТЕНУ, ОН ПОЧУВСТВОВАЛ СЕБЯ В БЕЗОПАСНОСТИ

Другой пример – границы. Границы важны для безопасности и сохранения чувства собственного достоинства. В ваших интересах указать каждому, с кем вас связывают какие-либо отношения, на то, что вас раздражает в его поведении, однако не превращайте это в постоянную критику и нападки по поводу того, что они не удовлетворяют ваши потребности. Границы можно установить, если вежливо говорить «нет». Если никогда ни в чем не отказывать, вы обречены вечно выполнять чужие условия, прихоти и капризы, а если грозить отказом, чтобы манипулировать людьми, это вряд ли будет способствовать строительству грамотных границ. Это тоже баланс.

Сбалансировать свои потребности с потребностями окружающих людей – важный элемент асертивности.

Не всегда стоит быть добрым

Наверняка вам знакомы люди, которые всегда получают желаемое, несмотря на то, что нарушают баланс. Возможно, у вас даже есть свои собственные вредные привычки, которыми вы грешите: оказываете психологическое давление, чтобы люди согласились на ваши требования, или игнорируете просьбы, пока они сами собой не испарятся. Никто не спорит, что такая тактика действительно позволяет удовлетворить некоторые ключевые человеческие потребности, хотя вряд ли поможет достичь любви, единения, роста и вклада. Но можно ли получить более эффективный результат, если проявить капельку эгоизма и пренебречь балансом?



ВОЙНА – ТАК ВОЙНА!

В исследовании «Агрессия, эксклюзивность и статус в межличностных отношениях», опубликованном в журнале *Social Forces*, социолог Роберт Ферис наблюдал за учениками шестого, седьмого и восьмого классов из трех округов Северной Каролины в течение трех лет.

Ферис использовал такой фактор, как статус «самого успешного», чтобы выявить элиту школы, и затем проанализировал, кого дети называли своими друзьями. «Прихлебатели» называли своими друзьями одного из представителей элиты, но не были названы таковыми в ответ. Ученики также рассказали, с кем они плохо обошлись и кто был жесток с ними. Элита представляла

всего 5% учеников всех школ, а их друзья и «прихлебатели» – 14%. Ферис обнаружил, что оставшиеся ученики (81%) могли бы попасть в высший эшелон через «репутационную агрессию», то есть сплетни, бойкот, слухи и насмешки.

Подобное поведение удваивало шансы подружиться с элитой, особенно если агрессивное поведение было нацелено на ученика с высоким статусом или его близкого друга. Жертвы репутационной агрессии падают с пьедестала на второй или третий уровень иерархии.

Ассертивность не является пассивной или агрессивной. Люди, которые хотят проявлять больше твердости духа, переживают, что их назовут «недобрыми». На самом деле твердость духа предполагает, что вам придется отказываться от того, что вам не подходит. Большинство не любят получать отказ, но важно, как вы сформулируете свое «нет», именно это определяет отношение к вам.

Пассивные люди не достигают цели – в данном случае популярности – и иногда даже не понимают, чего они хотят. Чаще всего такие ученики попадали в 81% тех, над кем никто не смеялся, а если они были частью элиты, то не могли противостоять агрессии.

Агрессивные дети попали в элиту, превратив других учеников в мишень для насмешек. Это принесло им желаемый результат, но им пришлось использовать нездоровые типы поведения и в итоге оказаться на линии обстрела для других агрессивных детей, которые следуют их примеру. То есть недоброе поведение принесло свои плоды агрес-

сивным людям. Они достигли значимости, но пожертвовали определенностью, любовью, единением и ростом.

Ассертивные ученики в одной из трех школ, попавших в исследование, могли мечтать о популярности, но решили вступить в клубы, посещать социальные мероприятия и проявлять такие сильные качества, как преданность и доброта, чтобы достичь этого. Твердость духа привела к здоровым отношениям, и, даже если бы они стали мишенью для насмешек агрессивных личностей, желающих попасть в элиту, скорее всего, они смогли бы постоять за себя, причем так, чтобы вызвать уважение. Другими словами, агрессия связана с неизбежными негативными последствиями. Чтобы удовлетворить свои потребности, важно помнить, что у вас есть выбор – быть агрессивным, пассивным или асертивным. Пассивности следует избегать; это самая вероятная причина, по которой вы читаете эту книгу. Агрессивность полезна в малых дозах, но не для долгосрочного удовлетворения своих потребностей. Асертивность – основная цель, потому что создает баланс.

Как все формы искусства поведения, асертивность требует практики. Без прочного основания, необходимого для создания асертивной личности, сомнения и тревоги затуманят вашу способность принимать корректные, объективные решения. Если вы не понимаете, какие ограничения нужно соблюдать, то останетесь агрессивным, пассивным или виноватым, как Кейша, Элис и Гита.

Шесть основных человеческих потребностей Роббинса – универсальные потребности, к которым стремятся

все. Пример школьников, которые применяют репутационную агрессию, чтобы добиться популярности, показывает, насколько соблазнительно быть эгоистом и нарушить баланс. Однако этот тип поведения не приносит здоровых результатов, которые вы получите благодаря ассертивности.

Ассертивность – это умение просить то, что вам нужно, отказывать людям и принимать полезные для себя решения без гнева, угроз, манипуляций и страха перед ответной реакцией. Каждый заслуживает быть удовлетворенным, сохраняя при этом чувство собственного достоинства, и независимо от действий других людей у вас всегда есть возможность контролировать свою реакцию.

ВЫВОДЫ:

1. Ассертивность (твердость характера) требует деликатного баланса, особенно если это вам внове. Возможно, вы привыкли быть слишком пассивны, так что теперь не перегните палку в сторону агрессивности, не лишайте других людей их ассертивности. Агрессия приносит незначительные сиюминутные плоды, но зачастую неотделима от долгосрочных негативных последствий.
2. Тони Роббинс кратко сформулировал шесть основных человеческих потребностей, от удовлетворения которых вы, скорее всего, отказываетесь из-за отсутствия твердости духа. Это **определенность, разнообразие, значимость, любовь и единение, рост и вклад.**