



# СОДЕРЖАНИЕ

<b>Благодарности</b>	12
<b>Введение</b>	13
<b>Быть собой</b>	13
Не читайте эту книгу, если...	15
Предостережение о насилии в отношениях	18
Структура книги	19
Ждем ваших отзывов	24
<b>Часть 1. Понимание асертивности</b>	25
<b>Глава 1. Что такое асертивность</b>	27
Пассивный стиль общения	28
Агрессивный стиль общения	32
Пассивно-агрессивный стиль	36
Асертивный стиль	40
Как стили связаны между собой	41
Еще один стиль: чередующийся	42
Упражнение. Как определить свой стиль общения	43
Три пути к асертивности	47
Упражнение. Проведение самооценки	52
<b>Глава 2. Преодоление стресса как барьера на пути к асертивному стилю</b>	55
Что такое стресс?	55
Стресс и асертивность	60

Как повысить устойчивость к стрессу	62
Изучение оценок	64
Нормализация стрессовой реакции	68
Упражнение. Диафрагмальное дыхание	70
<b>Глава 3. Преодоление социального барьера</b>	<b>73</b>
Проблема “Что это значит?”	73
Историческая проблема	75
Проблема контроля	76
Проблема установления границ	78
Гендерная проблема	80
<b>Глава 4. Преодоление барьера убеждений</b>	<b>85</b>
Убеждения, относящиеся к ассертивности	88
Практикум. Самое важное убеждение	96
<b>Глава 5. Связь с действительностью</b>	<b>99</b>
Ассертивные ответы: связь с действительностью	102
Практикум. Связь с действительностью	109
<b>Глава 6. На низком старте: подготовка к изменениям</b>	<b>111</b>
Ассертивность — это то, что вы делаете, а не то, кем вы есть	112
Позвольте себе ошибаться	113
Начните с простого	113
Вы не должны быть ассертивным все время	115
Будьте хозяином своего времени	115
Не действуйте сгоряча	116
Принцип бонсай	117
Кто здесь главный	118
Не забывайте о чувстве юмора	119
Выберите модель	120
Позаботьтесь о своей безопасности	121
Культурные факторы	122

<b>Часть 2. На пути к достижению асертивности</b>	123
<b>Глава 7. Как стать заметным: невербальное поведение</b>	125
Ассертивная невербальная коммуникация	127
Практикум. Невербальные стили	128
Практикум. Самооценка	134
Практическое задание. Неделя действий	134
Практическое задание. Прогулка по городу	136
Практическое задание. Работа над голосом	137
Упражнение с партнером. Тренировка невербальных аспектов асертивного стиля лицом к лицу	139
<b>Глава 8. Быть собой: как научиться выражать свое мнение</b>	143
Практикум. Высказывание своего мнения	148
Практическое задание. Обмен мнениями	149
<b>Глава 9. Умение принимать комплименты: получение положительной обратной связи</b>	155
Принятие положительной обратной связи	159
Практическое задание. Принятие комплиментов	162
Практическое задание. Неделя принятия комплиментов	164
<b>Глава 10. Предоставление положительной обратной связи</b>	167
Для чего нужно давать положительную обратную связь?	168
Что нас удерживает	168
Практическое задание. Обмен комплиментами	171
Практическое задание. Усвоение новой политики положительной обратной связи	172
<b>Глава 11. Ценность отрицательной обратной связи</b>	177
Формы критики	179
Реакция на критику	184
Навыки, помогающие справиться с критикой	186
Подведем итоги. Примеры	190

Практикум. Реагирование на критику	191
Практическое задание. Учимся принимать критику	193
Практическое задание. Мониторинг и переписывание ответов в реальной жизни	197
<b>Глава 12. Конструктивная, но без критики: предоставление корректирующей обратной связи</b>	199
Эффекты дискомфорта	200
Навыки предоставления корректирующей обратной связи	201
Практикум. Комфорт и навыки предоставления корректирующей обратной связи	205
Практикум. Предоставление эффективной обратной связи	209
Практическое задание. Предоставление конструктивной обратной связи	210
Практическое задание. Неделя обратной связи	212
Необязательное упражнение. Отслеживание изменений	213
<b>Глава 13. Ассертивное “нет”</b>	215
Барьеры, которые мешают говорить “нет”	216
Практикум. Получение необоснованных просьб	217
Стратегии отказа	218
Практическое задание. Отклонение просьб	222
Практическое задание. Подумайте, прежде чем согласиться	225
Необязательное упражнение. Отложенное согласие	226
<b>Глава 14. Как обращаться с просьбами, не контролируя при этом других людей</b>	227
Сценарии DESO	229
Практикум. Написание сценария DESO	236
Практическое задание. Ассертивные просьбы	237
Практическое задание. Сценарии DESO в действии	238
<b>Глава 15. Конфронтация: обратный отсчет</b>	241
Практикум. Подготовка к конфронтации	243

<b>Глава 16. Конструктивная конфронтация</b>	257
Расслабьтесь	258
Следите за языком своего тела	259
Сохраняйте спокойный голос	260
Начните с хорошего	260
Используйте свой сценарий DESO	261
Возьмите на себя ответственность	263
Не пытайтесь победить	264
Избегайте вспоминать старые обиды	265
Избегайте категоричных слов	265
Слушайте	267
Найдите точки соприкосновения	268
Признавайте хорошие аргументы собеседника	270
Не наносите ответный удар	271
Сдерживайте свой гнев	272
Не нарушайте молчание	273
Практикум. О чем нужно помнить	275
После конфронтации	276
<b>Послесловие</b>	279
<b>Быть собой</b>	279
<b>Список использованной литературы с аннотациями</b>	281
<b>Листы оценки асертивности</b>	285

## ГЛАВА 3



# ПРЕОДОЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО БАРЬЕРА

Цель ассертивности — улучшить межличностные отношения. В результате люди надеются, что, когда они станут более ассертивными, все вокруг будет полно энтузиазма. Они могут даже думать, что окружающие будут подбадривать и поддерживать их.

Не стоит на это рассчитывать. На самом деле чаще бывает наоборот. Окружающие могут сопротивляться вашим усилиям стать более ассертивным, даже если это поможет вашим с ними отношениям в долгосрочной перспективе. Некоторые люди будут пытаться подтолкнуть вас к прежнему образу жизни, даже если раньше они были им недовольны. Чем ближе отношения, тем больше вероятность того, что стратегии ассертивности вызовут возмущение. Это особенно актуально, если ранее привычным стилем был пассивный, хотя случается и с теми, кто чаще был агрессивным или пассивно-агрессивным.

Почему окружающие не радуются изменениям? На то есть несколько причин.

### Проблема “Что это значит?”

Окружающие привыкают к определенному стилю общения. Если человек обычно был агрессивным, они ожидают, что он и дальше будет агрессивным. Если человек был пассивным, они ожидают, что он и дальше будет пассивным. То же касается и пассивно-агрессивного стиля. Им может не нравиться ни один из них. Окружающие могут считать нынешний стиль барьером для отношений и их развития, и вполне могут быть

правы. Возможно, они даже говорили, что хотят, чтобы вы изменили свой стиль: *“Прошу тебя, скажи хоть раз, чего ты хочешь!”*

Но многие боятся перемен. Каким бы дырявым ни был старый свитер, к нему все равно привыкаешь. Как странно было бы обнаружить, что он вдруг перестал быть дырявым. Возник бы вопрос, что же произошло. Кто-то его зашил? Действительно ли это ваш свитер или кто-то его подменил? Может, вы сошли с ума?

Когда вы меняете свой стиль общения, другие люди начинают удивляться. Они будут задаваться вопросом, почему вы изменились. Что это означает? По-прежнему ли вы их любите? По-прежнему ли они вам нужны? Не злитесь ли вы? Не подавлены ли? Возможно, вы что-то замышляете за их спинами? Вы тот же человек, которого они знали всегда? Что будет с вашими отношениями? Любая перемена в стиле, даже желанная, может насторожить близких. Это сигнализирует о том, что, возможно, потребуется внести и другие изменения.

В результате можно заметить, что некоторые люди начинают беспокоиться, когда человек становится более ассертивным. Они могут спрашивать *“Что случилось?”* или говорить *“Ты сегодня сам не свой”*. Им потребуется время, чтобы понять, что перед ними все тот же человек, который просто пытается стать более открытым и честным. Здесь не помешает сказать им о желании изменить свой стиль и о причине такого желания: *“Я пытаюсь быть более открытым, чем раньше. Так я не обижаюсь, и окружающим не приходится догадываться, что же я думаю на самом деле”*.

Есть ли в вашей жизни люди, которые могут встревожиться, если вы вдруг станете ассертивным? Кто они? Назовите двоих. Для каждого из них запишите, какой стиль общения они привыкли видеть с вашей стороны. Затем подумайте, сможете ли вы в непринужденный способ дать им понять, что хотите изменить свой стиль. При желании вы можете попросить их о поддержке. Прежде всего, будьте кратким и ведите себя непринужденно. В конце концов, вы не становитесь совершенно другим человеком, и перемены не будут такими уж внезапными. Это всего лишь проект, не революция.

1. Имя человека \_\_\_\_\_ Ожидаемый стиль: \_\_\_\_\_

Что вы можете ему сказать? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. Имя человека \_\_\_\_\_ Ожидаемый стиль: \_\_\_\_\_

Что вы можете ему сказать? \_\_\_\_\_

---



---

Теперь подумайте хорошенько. Сможете ли вы справиться, если эти люди или кто-то один из них вас не поддержит? Они могут отказаться, и вы должны учитывать такую возможность. Вы *позволите* им не поддерживать вас? Если да, то подумайте, стоит ли в таком случае говорить им об этом. После того, как вы попробуете на одном человеке, подумайте, стоит ли пробовать на других.

## Историческая проблема

Ваши друзья и семья научились понимать ваше поведение. Они знают, насколько вы обычно асертивны, и знают, что *для вас* нетипично. Например, если вы обычно вели себя пассивно, они могут знать, что вы высказываете свое мнение только тогда, когда глубоко убеждены. В результате, когда вы становитесь асертивным, они могут неверно толковать ваше поведение: *“Это было бы нормально, если бы это сказал кто-то другой, но, когда это говоришь ты, это означает, что ты в ярости!”* Даже если вам удастся вести себя асертивно в непринужденный и дружелюбный способ, окружающие могут думать, что вы вулкан, который вот-вот начнет извергаться.

Они также могут неверно истолковать ваши попытки проявить асертивность, если вы обычно были агрессивны. Возможно, ваши друзья привыкли к тому, что вы повышаете голос и бьете кулаком по столу, когда говорите серьезно. Если вы выберете более приятный и спокойный асертивный стиль, они могут сначала не понять, что вы настроены серьезно. Со временем они начнут понимать, даже когда вы не кричите.

Если вы были пассивно-агрессивны, они могут не понять, что это значит, когда вы говорите открыто и прямо. Вы в ярости? Вы серьезны? Вы иронизируете? Здесь какой-то подвох? Продолжайте в том же духе, и со временем они привыкнут.

Признайте, что этот барьер не обязательно возникает по вине окружающих. Это не означает, что они злые или невнимательные. Просто



вы ведете себя не так, как они ожидают. Кто установил эти ожидания? Что ж... это были вы. Ведя себя пассивно, агрессивно или пассивно-агрессивно, вы приучили людей ожидать от вас именно такого стиля. Не чувствуйте себя виноватыми. В конце концов, есть причины, по которым вы использовали этот стиль. Однако и не стоит обвинять друзей в том, что они не ожидают от вас чего-то другого.

**Ключевой момент: не обвиняйте других в том, что они ожидают от вас пассивности или агрессии, особенно если вы сами являетесь причиной таких ожиданий.**

Кто в вашей жизни может смутиться, когда вы начнете вести себя асертивно?

---

Что вы сможете сказать, если вас не поймут? Один из вариантов — вернуться к своему прежнему стилю (разозлиться, стать пассивным, свести счеты). Готовы ли вы оставаться асертивным и дать близким время привыкнуть? Что вы об этом думаете?

---

---

---

## Проблема контроля

Когда вы ведете себя пассивно, контроль над вашей жизнью находится в руках окружающих. Они могут делать что угодно в отношениях, и вы не будете возражать. Они могут попросить вас сделать что угодно, и вы это сделаете. Они добиваются своего. Это огромная власть, которую вы им даете.

Людам нравится быть сильными и контролировать ситуацию. Это помогает им чувствовать себя в безопасности. Если они могут кого-то контролировать, значит, у них есть помощник, который поможет им, когда они захотят. Это очень удобно. Даже если они не верят в контроль над другими, они смогут оправдать себя в любой связанной с этим ситуации: *“Тебе было скучно и нужно было чем-то заняться, поэтому я дал*

*тебе поручение*". *"Тебе нравится чувствовать себя нужным"*. *"Тебе нравится делать за меня грязную работу"*. Естественно, такие люди могут начать сопротивляться, если вы попытаетесь вернуть себе контроль. Никто не любит терять власть.

Когда вы становитесь более ассертивным, вы начинаете сами контролировать свою жизнь. Естественно, это означает возвращение вам контроля от людей, которым вы его передали. Они будут сопротивляться, и это необходимо учитывать. Стоит помнить, однако, что контроль на самом деле никогда не был в их руках. Он все это время был у вас, просто сейчас вы начали им пользоваться.

**Ключевой момент: готовьтесь к сопротивлению, когда возвращаете себе контроль над собственной жизнью.**

Предостережение: если кто-то в вашей жизни когда-либо совершал насилие по отношению к вам, он мог привыкнуть к контролю над вами. Когда вы вернете контроль себе, такие люди могут ощутить угрозу и прибегнуть к еще большему насилию. В таких случаях необходимо обратиться за дополнительной помощью или консультацией.

Передавали ли вы другим контроль над какой-либо частью вашей жизни? Кому?

---

Какой может быть их реакция, когда контроль вернется к вам?

---



---



---

Вы сможете справиться с этой реакцией? Каким образом? Почувствуете ли вы к ним сострадание, когда они поймут, что теряют контроль, который вы передали им в прошлом?

---



---



---

## Проблема установления границ

Люди привыкли к определенной степени свободы. Асертивность часто включает в себя установление границ вокруг того, что вы будете и не будете терпеть, особенно когда это касается вас. Всякий раз, когда вы будете устанавливать личные границы, другие будут сопротивляться.

**Ключевой момент: когда вы начинаете вести себя с кем-то асертивно, обычно сначала все становится хуже, прежде чем станет лучше.**

Представьте, что вы живете в жилом комплексе. Одна из соседок постоянно просит вас выполнять за нее какую-то рутинную работу. Однажды вы говорите ей, что у вас достаточно дел и что с этого момента вы больше не будете этого делать. Что произойдет? Скорее всего, она еще сильнее попытается навязать вам свою работу.

Поддаться ее давлению — плохая идея. По сути, это то же самое, как если бы вы сказали ей: *“Если я когда-нибудь скажу вам, что не хочу что-то делать, просто проявите настойчивость, и я сдамся”*. Это неправильный ответ. Если вместо этого вы будете придерживаться своего нового правила асертивности, она в конечном итоге сдастся и перестанет настаивать.

Еще один пример: у вас есть малолетняя дочь, которая вместо того чтобы идти вечером спать, настаивает на том, чтобы еще посмотреть телевизор. Вы проявляете асертивность и говорите ей: *“Если ты не ляжешь в постель вовремя, я отключу телевизор, и завтра ты не сможешь его смотреть”*. Сначала ваша дочь может не поверить вам и возмутится, если вы выполните свое обещание. Однако если вы сможете придерживаться этого нового плана, она в конечном итоге привыкнет и будет соблюдать его.

Ниже приведено несколько советов.

- **Устанавливайте только те границы, которые вы хотите и можете защищать.** Если вы сыпете угрозами, которые не сможете выполнить (*“Я уволюсь с работы, я тебя брошу, ты будешь целый год наказан, я никогда больше не буду с тобой разговаривать и так далее”*), люди не будут воспринимать ваши попытки быть асертивным всерьез.

- **Не начинайте проявлять ассертивность, когда вы напряжены до предела.** Помните, что отношения какое-то время будут более натянутыми. Выберите время, когда у вас будут силы справиться с давлением.
- **Не отступайте.** Когда вы устанавливаете границу, а другой человек начинает ее отодвигать, будьте готовы придерживаться своего решения. Иначе в следующий раз вас будут толкать еще сильнее.
- **Не становитесь ассертивным со всеми сразу.** Нелегко будет справиться, если все ваши отношения станут более натянутыми одновременно. Выбирайте по одному человеку.

Теперь подумайте о своих социальных отношениях (супруг/супруга, дети, другие члены семьи, друзья, коллеги). Если вы станете более ассертивным, кто с наибольшей вероятностью будет сопротивляться переменам? Имейте в виду, что окружающие могут это делать, потому что не знают, что означает ваше поведение, потому что ожидают, что вы будете вести себя определенным образом, исходя из вашего поведения в прошлом, или потому что им нравится контроль, который дает им ваш прежний стиль.

Запишите имена этих людей.

---

---

---

---

Теперь вернитесь к списку и оцените, насколько, по вашему мнению, каждому человеку будет сложно принять и привыкнуть к вашему более ассертивному стилю общения, используя шкалу от 0 до 10, где 0 означает, что “проблем не будет”, а 10 означает “полное сопротивление”.

Помните, что не следует проявлять ассертивность со всеми сразу. Вы можете использовать свою оценку, чтобы решить, с кого начать. Рекомендуются начинать с людей, которые, по вашему мнению, будут хорошо реагировать, но всегда нужно быть готовым к сюрпризам.

## Гендерная проблема

Ваша гендерная принадлежность может создавать ряд препятствий на пути к достижению асертивности. У вас могут быть мысли и ожидания относительно того, как должен вести себя мужчина или женщина. У людей, которые вас воспитывали, были ожидания в зависимости от пола, и некоторым из них они научили вас. Люди, с которыми вы ежедневно встречаетесь, имеют свои ожидания, которым вы можете соответствовать или нет. Мысли и ожидания в зависимости от гендерной принадлежности могут создавать барьеры независимо от того, мужчина вы или женщина.

### **Барьеры на пути к становлению асертивной женщиной**

Барьеры для женщин зачастую особенно сложны, широко распространены и их трудно преодолеть. Большинство этих барьеров навязывают пассивный способ реагирования. Для начала рассмотрим те из них, от которых чаще всего страдают женщины. Поставьте галочку напротив тех утверждений, которые относятся к вам. Прочтите их, даже если вы мужчина, так как многих мужчин также воспитывали с учетом этих барьеров.

- Вас воспитывали с убеждением о том, что вы должны прислуживать другим.** Если вы сталкиваетесь с этим барьером, значит, вам внушили, что ваша задача состоит в том, чтобы поддерживать других, а не жить своей жизнью. Вместо того чтобы привести к здоровому балансу между собственной жизнью и поддержкой других (что является хорошей идеей), это приводит к огромному чувству вины за то, что вы делаете что-то исключительно для себя. Поскольку в жизни вы почти всегда руководствуетесь требованиями других, вам может быть трудно даже *понимать*, чего вы хотите, не говоря уже о том, чтобы делать это.
- Вас воспитывали быть хорошей.** Вы должны быть вежливой. Цель сама по себе неплохая, но “хорошая” означает никогда не говорить “нет”, никогда не спорить, не иметь личных границ, не раскрывать своих желаний и не высказывать свое мнение.

- **Ваши отношения — это ваша ценность.** Без романтических отношений вы никто. В результате вы никогда не рискуете разрушить отношения, высказав свои потребности, желания, мнение или показав, что вы — личность, что вы есть. Это убеждение может исходить из воспитания, сверстников, средств массовой информации или культуры в целом.
- **Вы — домработница (или дворецкий).** Члены вашей семьи считают, что забота о детях, ведение домашнего хозяйства, приготовление пищи и многое другое являются исключительно вашей обязанностью — не потому, что вы согласились на это или у вас есть время, а из-за вашего пола. Женщины, которые работают столько же часов, сколько и их партнеры, часто обнаруживают, что дома от них по-прежнему ждут инициативы.
- **Вы — семейная сиделка.** В семейных ситуациях женщины часто должны играть более активную роль по уходу за родными. Братья, например, могут полагать, что их сестры должны брать на себя заботу о стареющих родителях.
- **Вы — младший партнер.** Ваш партнер (или другие люди) ожидает, что вы будете более пассивны и покладисты, чем вам хотелось бы. В результате вы та, которая всегда уступает, а все важные решения (и большинство мелких) принимает ваш партнер. Может даже возникнуть угроза насилия, если вы попытаетесь играть более активную роль.
- **Вы — младший сотрудник (даже если это не так).** На работе вы можете замечать, что руководство ожидает от женщин выполнения большего объема неквалифицированной работы, или что ими легче “помыкать”, чем мужчинами: *“Напечатайте этот текст, Элизабет, то есть я хотел сказать миссис Доул...”*. Возможно, вам придется быть более ассертивной, чем мужчинам на вашей должности, потому что им не приходится иметь дело с таким количеством необоснованных просьб (так бывает не везде, но это далеко не редкость).
- **Вы не так важны, как мужчина.** Это означает, что вы заметили, что в обществе другие ведут себя с вами менее обходительно, чем с мужчинами. У вас может быть меньше шансов получить кредит,

у вас могут возникать трудности с получением надлежащего обслуживания или люди могут вести себя снисходительно, что очевидно связано с вашим полом.

Это далеко не исчерпывающий список. Если вы женщина, возможно, вы замечали и другие барьеры на пути к ассертивности, связанные с вашей гендерной принадлежностью. Помните ли вы еще какое-либо событие, которое повлияло на вашу жизнь? Если да, опишите его ниже.

---

---

---

---

## ***Барьеры на пути к становлению ассертивным мужчиной***

Из-за гендерных ожиданий мужчины также могут не использовать ассертивный стиль. Некоторые из них склонны к агрессивному поведению, другие — к пассивному или пассивно-агрессивному. Поставьте галочку напротив тех утверждений, которые применимы к вам. Прочтите их, даже если вы женщина — вы также можете найти то, что относится к вам.

- Мужчина должен быть мужчиной.** Вы были воспитаны с верой в то, что настоящие мужчины агрессивны и настойчивы, они требуют, а не просят. Ваша задача — контролировать других и себя. Позволять другим делать то, что они хотят, — это признак слабости. В результате вы заняли агрессивную позицию.
- Подчиняйся, а не то...** Некоторые мужчины воспитывались требовательными, властными авторитетами, которые ожидали от них пассивного послушания. Любая попытка проявить ассертивность рассматривалась (зачастую отцом) как вызов их власти и решительно пресекалась. В результате у мужчины мог сформироваться страх вести себя ассертивно наряду с боязнью, что его раскусят: *“А что, если они поймут, кто я на самом деле?”*

- **У мужчины нет собственного Я.** Роль мужчины — быть кормильцем и самоотверженным воином на благо других. У него не должно быть личных интересов, ему не нужен отдых, он не нуждается в заботе. Он скала, твердая и лишённая эмоций. В результате он не может просить о помощи, не может делиться переживаниями и не может говорить о своих потребностях.
- **Мужчина может это выдержать.** Зашиваться на работе — признак слабости. Но в то же время возлагать на себя больший объём работы, чем кто-либо другой, — повод для гордости. Следствием этого является неспособность говорить “нет”, что приводит к чрезмерной нагрузке и риску эмоционального выгорания или истощения.

Этот список также далеко не исчерпывающий. Если вы мужчина, подумайте об ожиданиях, основанных на вашей гендерной принадлежности (своих или чужих), которые удерживали вас от ассертивного поведения (и могли привести к агрессивному, пассивному или пассивно-агрессивному стилю общения). Запишите, что вы думаете.

---



---



---

### ***Соображения, касающиеся и мужчин, и женщин***

Независимо от того, мужчина вы или женщина, считаете ли вы, что вас воспитали пассивным, агрессивным или пассивно-агрессивным, исходя из вашей гендерной принадлежности? Если да, то какой стиль поощрялся больше всего?

---

Кто в детстве побуждал вас придерживаться неассертивного стиля? Почему?

---



---



Подумайте о своей нынешней жизни. Существуют ли сейчас ситуации, в которых асертивность не поощряется (или поощряется один из неасертивных стилей) в силу того, что вы мужчина или женщина? Какие это ситуации?

---

---

---

Вы все еще считаете, что важно *не* быть асертивным? Если да, то почему?

---

---

---

Проблемы, с которыми сталкиваются мужчины и женщины, не имеют простых решений. Одна из самых важных задач — осознать убеждения и опасения по поводу асертивности, основанные на гендерной принадлежности. В следующей главе мы поговорим о других убеждениях, являющихся преградой на пути к асертивности.