

# ДРУЖНІ, МУЛЬТИКУЛЬТУРНІ РОБОЧІ МІСЦЯ

ІНСТРУМЕНТАРІЙ ДЛЯ ТРЕНЕРІВ, МЕНЕДЖЕРОК,  
ОСІБ, ЯКІ ПРАЦЮЮТЬ У ВІДДІЛАХ ПО РОБОТІ З ПЕРСОНАЛОМ  
ТА ПРОФСПІЛКОВИХ ЛІДЕРОК І ЛІДЕРІВ.

Модуль IV

# АСЕРТИВНІСТЬ

Конструктивний захист власних прав



**ЩО ТАКЕ АСЕРТИВНІСТЬ?**



## Асертивність і захист прав працівників

Асертивність - це необхідна навичка для свідомого захисту своїх прав як працівників, на які ми маємо право. Цей процес починається з психологічної установки, яка полягає у **наданні собі права на повагу, активному захисті власної гідності і відстоюванні своїх прав у стосунках з оточуючими**. Ми називаємо це прийняттям асертивної позиції, а дії, що є результатом цієї позиції - асертивною поведінкою.

Асертивність необхідна для встановлення партнерських стосунків з людьми, які нас оточують, зокрема з роботодавцем або особою, яка діє від його імені, тобто безпосереднім керівником. Асертивність також дає нам силу реагувати, коли щось не так, запитувати, коли ми чогось не розуміємо або просити про допомогу, коли ми не можемо зробити це самі.

## Зі мною все гаразд! З тобою все гаразд!

Асертивність - це, простіше кажучи, **позитивне ставлення до себе**, надання собі права на задоволення своїх потреб і готовність відстоювати свої права, при цьому **позитивно ставлячись до іншої сторони взаємодії** і поважаючи її кордони.

У загальноприйнятому розумінні асертивністю найчастіше вважають вміння казати «ні» і протилежність покірності. Насправді ж **асертивність є протилежністю покірності, агресії та маніпуляції**, а серед асертивних поведінкових практик, окрім відмови, є цілий каталог форм поведінки, які можуть допомогти нам задовольнити власні потреби і побудувати конструктивні стосунки з оточуючими.

## Зі мною все гаразд! З тобою все гаразд!

Ерік Берн описав асертивну позицію як позицію «Зі мною все гаразд, з тобою все гаразд!». Це означає, що ми є рівними, а отже, можемо порозумітися і співпрацювати один з одним на рівних. На протипагу асертивній позиції існують:

- **АГРЕСІЯ** (Зі мною все гаразд, з тобою не все гаразд),
- **ПОКІРНІСТЬ** (Зі мною не все гаразд, з тобою все гаразд)
- **МАНІПУЛЯТИВНА ПОЗИЦІЯ** (Зі мною не все гаразд, з тобою не все гаразд).

## Асертивність не є постійною рисою характеру, ми не завжди буваємо асертивні.

Якщо в цей момент вам здається, що ви не дуже асертивні, не хвилюйтеся. Нам усім так здається, і нам усім важко поводитись асертивно. Це значною мірою пов'язано з культурою, в якій ми виховувалися.

У дитинстві більшість із нас заохочували бути покірними («не скаржся», «не груби», «не розмовляй так зі старшими») або агресивними («треба вміти постояти за себе », «ти дав йому здачі?»). Варто зазначити, що покірна поведінка зазвичай притаманна дівчаткам, тоді як хлопчиків частіше виховують агресивними. Це впливає на нашу поведінку в дорослому віці.

Важливо також пам'ятати, що **що асертивність не є постійною рисою характеру, ми не завжди буваємо асертивні**. У світі немає жодної людини, яка б в кожній хвилині свого життя, у всіх стосунках та в кожній ситуації була завжди і повністю асертивною.

## Асертивності можна навчитися

Хороша новина полягає в тому, що асертивності можна просто навчитись. Більше того, **практика і впровадження асертивної поведінки зміцнює нашу асертивну позицію. Сильна асертивна позиція, у свою чергу, призводить до того, що нам легше асертивно реагувати на світ.**

Як розвивати свою асертивність? Існує чимало книг і посібників, за допомогою яких можна самостійно навчитися асертивній поведінці та зміцнити асертивну позицію. Також радимо взяти участь у семінарах з асертивності, які пропонує більшість тренінгових компаній. Важливим елементом особистого тренінгу буде також щоденна практика асертивної поведінки та вміння не впадати у відчай, коли трапляються невдачі. Вони є цілком природною частиною процесу навчання!



## Асертивності можна навчитися

Натомість, як почати вчитися асертивності вже зараз, без додаткового читання і тренінгів? Ми пропонуємо почати з повторення про себе такого тексту: **«Я маю право на повагу. Я маю право відчувати себе безпечно на роботі. Я маю право на гідну та своєчасну оплату праці. Я маю право захищати свої інтереси. Я маю право не погоджуватися на все, що від мене хочуть інші. Я маю право ставити запитання, просити про допомогу і помилятися. Я маю право розвивати свої навички і здійснювати свої мрії».**

Звичайно, цей текст можна змінити відповідно до ваших індивідуальних потреб. Однак варто повторювати його так часто і так довго, поки ви повністю не повірите в його зміст! Він допоможе нам з високо піднятою головою вступати в будь-які стосунки з роботодавцем і колегами, та пам'ятати про свої права і про свій вклад в діяльність колективу та всієї компанії. І не забувайте, асертивність - це не агресія. Асертивність означає - **«Зі мною все гаразд! З тобою все гаразд!»**

**АСЕРТИВНА ПОВЕДІНКА**



## Асертивна поведінка

Як ми вже згадували вище, асертивність - це набагато більше, ніж вміння казати «ні». Асертивна позиція дозволяє нам будувати цінні стосунки з оточуючими і конструктивно реагувати в усіх ситуаціях, коли наші кордони перетинаються з кордонами інших людей. Асертивна поведінка включає зокрема:

- ✓ вміння **висловлювати свою думку** в конструктивний і необразливий спосіб,
- ✓ вміння конструктивно **виражати свої емоції**,
- ✓ вміння **відмовити** у ситуації, коли чийсь прохання здається нам недозволеним або коли ми не в змозі його виконати,

## Асертивна поведінка

- ✓ вміння **приймати прохання і пропонувати допомогу** в партнерський спосіб (тобто говорити «так»),
- ✓ вміння **сприймати критику** і справлятися з нею,
- ✓ вміння **давати зворотній зв'язок**, тобто висловлювати критику в конструктивний і необразливий спосіб,
- ✓ вміння **звертатись за допомогою**, коли ми її потребуємо,
- ✓ вміння **визнавати помилки і промахи**,
- ✓ вміння **приймати похвалу і компліменти** та здатність цінувати себе.

## Асертивна поведінка

Асертивність - це також **здатність будувати близькі стосунки, цінувати і підтримувати інших**. Саме завдяки асертивній позиції ми можемо будувати позитивні, партнерські та міцні стосунки з керівництвом і колегами. Як показує досвід, **позитивні стосунки в колективі є найкращим захисним фактором** від порушень трудового законодавства і, водночас, найсильнішою зброєю, якщо такі порушення все ж відбудуться.

У кризовій ситуації саме ваші найближчі колеги можуть виявитися вашою найбільшою і найважливішою підтримкою. З іншого боку, якщо хтось із ваших найближчих колег постраждає, ви можете стати його/її найбільшим союзником.

**АСЕРТИВНІСТЬ НА ПРАКТИЦІ**



## Основи асертивного спілкування

Асертивна позиція виражається насамперед у повідомленнях, які ми надсилаємо світові. На наступних слайдах представлені прості «рецепти» асертивних повідомлень, які стануть у нагоді в ситуаціях відмови, при роботі з критикою чи формулюванні зворотного зв'язку. Всі вони базуються на основних принципах асертивного спілкування:

- ✓ **Говоріть про себе!** Опишіть свою точку зору, свої потреби і свої емоції. Не робіть припущень, про що думає інша сторона або які вона має наміри.
- ✓ **Окремо ФАКТИ, окремо ДУМКИ, окремо ЕМОЦІЇ.** Не плутайте факти з власною думкою і не ховайте свої емоції та потреби за переконаннями.
- ✓ **Якомога менше узагальнень, якомога більше ВЛАСНОЇ ТОЧКИ ЗОРУ.** Узагальнення майже завжди не відповідають дійсності і, як правило, призводять до зростання напруженості і розвитку конфлікту. Замість того, щоб використовувати узагальнення, поділіться своєю точкою зору.

## Основи асертивного спілкування

- ✓ **Якомога менше думок, якомога більше ФАКТІВ, ЕМОЦІЙ, ПОТРЕБ.** Зосередженість на думках і переконаннях призводить до того, що ми застрягаємо в конфлікті «про те, хто правий». Натомість покладайтесь на факти і точне вираження власних потреб та емоцій.
- ✓ **Якомога менше заперечень, якомога більше ПІДТРИМКИ і ПРОПОЗИЦІЙ.** Асертивному спілкуванню слугує вміння цінувати один одного, вносити конструктивні пропозиції щодо рішень, слухати один одного та прагнути до взаєморозуміння.
- ✓ **ЗІ МНОЮ ВСЕ ГАРАЗД! З ТОБОЮ ВСЕ ГАРАЗД!** Незалежно від того, з ким і про що ми розмовляємо, асертивність спонукає нас прийняти позицію «Зі мною все гаразд!». З тобою все гаразд! Це означає, що я маю право вас про щось просити, а ви маєте право відмовити. Я маю право пишатися своєю презентацією, ви маєте право вважати її недостатньо вдалою. Я маю право висловити свою думку з даної теми, ви маєте право мати іншу думку!



## Асертивна відмова

**1. ЧІТКЕ І ОДНОЗНАЧНЕ «НІ»!**

Я не зможу вас підмінити.

**2. ВІДВЕРТЕ І ЧІТКЕ ОБҐРУНТУВАННЯ** (якщо необхідно)

У мене вже призначена зустріч на завтра після обіду.

**3. ПОМ'ЯКШЕННЯ** (заради стосунків)

Мені шкода, що я не можу вам допомогти.

**4. АЛЬТЕРНАТИВА** (якщо потрібно і доцільно)

Якщо це допоможе, я можу замінити вас до обіду. Можливо, тоді ви зможете вирішити свої справи.

**5. ЗАЇЖДЖЕНА ПЛАТІВКА**

Як я вже говорила, я не зможу замінити вас на цій зустрічі.

**6. КОНСТРУКТИВНЕ СПІЛКУВАННЯ** (без нападок, звинувачень тощо)

## Асертивне ставлення до критики

### 1. РОЗПИТУВАННЯ

(Що саме ви маєте на увазі?)

### 2. ПРИЙНЯТТЯ

(Фактично...)

### 3. ЧАСТКОВЕ ПРИЙНЯТТЯ

(Іноді..., Можливо...)

### 4. ВИСЛОВЛЮВАННЯ ВЛАСНОЇ ДУМКИ

(Я бачу це по-іншому... Мені сподобалося...)

### 5. ПОДЯКА

(Дякую, коментар з пропозицією!)

## Асертивний зворотній зв'язок

### 1. ФАКТИ

(Що сталося?)

### 2. РЕАКЦІЯ

(Що це дає мені?)

### 3. НАСЛІДКИ

(Який результат цього?)

### 4. ОЧІКУВАННЯ

(Що мені потрібно на майбутнє? Що ми можемо зробити, щоб це не повторилося?)

**ВИСНОВОК**



## Варто запам'ятати!

- ✓ **Асертивність** - це позиція і поведінка, що з неї випливає, яка є основою для побудови партнерських стосунків з усіма особами, які нас оточують.
- ✓ Асертивність також полягає в **тому, як ми ставимося до самих себе.**
- ✓ Асертивність - це інакше кажучи, позиція **«Зі мною все гаразд! З тобою все гаразд!»**, тобто повага до власних емоцій, потреб, мрій і думок при одночасній цілковитій повазі до чужих емоцій, потреб, мрій чи думок.
- ✓ Протилежністю асертивності є як **покірність**, так і **агресія та маніпуляція.**
- ✓ Асертивність - це **позиція, якій можна навчитися**, а це означає, що ми можемо і навіть повинні працювати над нею протягом усього життя.

Матеріал підготовлено в рамках проекту *«Посилення потенціалу діяльності для гідної праці в соціальному діалозі: 2023-2024 р.»*, що реалізується Міжорганізаційною самоврядною незалежною профспілкою працівників СМС Poland Sp. z o. o. і компаній, та Загальнопольським конвентом агентств праці. Проект реалізується за підтримки Норвегії через Норвезькі фонди 2014-2021 р. в рамках програми «Соціальний діалог – гідна праця».

