

УДК 159.98-051:316.47

DOI: 10.24919/2312-8437.49.255845

ПОДОЛЯК Наталія – кандидат психологічних наук, доцент кафедри практичної психології, Дрогобицький державний педагогічний університет імені Івана Франка, вул. Івана Франка, 24, м. Дрогобич, Україна, індекс 82100 (podolnatalya@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1040-8080>

Бібліографічний опис статті: Подоляк, Н. (2021). Асертивність психолога як умова ефективного міжособистісного спілкування. *Проблеми гуманітарних наук. Психологія*, 49, 72–84. doi: <https://doi.org/10.24919/2312-8437.49.255845>.

АСЕРТИВНІСТЬ ПСИХОЛОГА ЯК УМОВА ЕФЕКТИВНОГО МІЖОСОБИСТІСНОГО СПІЛКУВАННЯ

Анотація. У статті подані результати емпіричного дослідження співвідношення показників асертивності та бар'єрів спілкування.

У результаті теоретико-емпіричного вивчення проблеми з'ясовано, що асертивність деякі дослідники трактують як складну різнорівневу властивість особистості, котра виявляється у прийнятті себе та інших, відкритості та самоконгруентності, безпосередності поведінки, адекватному оцінюванні себе та інших людей, здатності брати на себе відповідальність тощо. Виявлено, що ця властивість особистості забезпечує успішність міжособистісної взаємодії, оскільки сприяє усуненню психологічних бар'єрів спілкування.

Емпірична частина дослідження полягала у вивченні співвідношення між показниками асертивності та показниками психологічних бар'єрів спілкування, у виявленні специфіки цих бар'єрів у осіб з різним рівнем асертивності.

Виявлено, що показники асертивності мають тісні взаємозв'язки з показниками бар'єрів публічних виступів та емоційних бар'єрів спілкування. Ці зв'язки в основному виявилися від'ємними, що свідчить про важливу роль асертивності в ефективному спілкуванні.

У результаті емпіричного дослідження з використанням валідного та надійного психодіагностичного інструментарію виявлено, що існують індивідуальні відмінності у проявах психологічних бар'єрів спілкування у осіб, що мають різний рівень асертивності. Наявність таких відмінностей було підтверджено шляхом використання методу асів та профілів.

Емпірично встановлено, що для групи осіб з високим рівнем асертивності характерна відсутність емоційних бар'єрів спілкування і бар'єрів публічних виступів. На відміну від них, особи з низьким рівнем асертивності переживають труднощі у спілкуванні і встановленні контактів. Загалом, результати дослідження підтверджують думку стосовно значущості асертивності як властивості особистості, що забезпечує ефективну взаємодію.

Ключові слова: асертивність; асертивна особистість; асертивна поведінка; бар'єри спілкування; емоційні бар'єри; бар'єри публічних виступів.

PODOLYAK Nataliia – Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor, Department of Practical Psychology, Drohobych Ivan Franko State Pedagogical University, 24, Ivan Franko Str., Drohobych, Ukraine, postal code 82100 (podolnatalya@gmail.com)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1040-8080>

To cite this article: Podolyak, N. (2021). Asertyvnist psykholoha yak umova efektyvnoho mizhosobystisnoho spilkuvannia [Assertiveness of a psychologist as a condition for effective interpersonal communication]. *Problemy humanitarnykh nauk. Psykholohiia – Problems of Humanities. Psychology*, 49, 72–84. doi: <https://doi.org/10.24919/2312-8437.49.255845> [in Ukrainian].

ASSERTIVENESS OF A PSYCHOLOGIST AS A CONDITION FOR EFFECTIVE INTERPERSONAL COMMUNICATION

Abstract. *The article presents the results of an empirical study of the relationship between assertiveness and communication barriers.*

As a result of theoretical and empirical study of the problem, it was found that assertiveness is interpreted by some researchers as a complex multilevel personality trait, which is manifested in acceptance of themselves and others, openness and self-congruence, immediacy, adequate self-esteem, ability to take responsibility, etc.

It has been found that this personality trait ensures the success of interpersonal interaction, as it helps to eliminate psychological barriers to communication.

The empirical part of the study was to study the relationship between indicators of assertiveness and indicators of psychological barriers to communication, to identify the specifics of these barriers in people with different levels of assertiveness.

Assertiveness rates have been found to be closely related to public speaking barriers and emotional barriers to communication. These connections were generally negative, indicating the important role of assertiveness in effective communication.

An empirical study using valid and reliable psychodiagnostic tools revealed that there are individual differences in the manifestations of psychological barriers to communication in people with different levels of assertiveness. The presence of such differences was confirmed by using the method of aces and profiles.

It has been empirically established that a group of people with a high level of assertiveness is characterized by the absence of emotional barriers to communication and barriers to public speaking. In contrast, people with a low level of assertiveness have difficulty communicating and establishing contacts.

In general, the results of the study confirm the opinion about the importance of assertiveness as a personality trait that ensures effective interaction.

Key words: *assertiveness; assertive personality; assertive behavior; barriers to communication; emotional barriers; barriers to public speaking.*

Постановка проблеми. Соціальна взаємодія сьогодні, в силу цілої низки об'єктивних і суб'єктивних чинників, нерідко супроводжується зіткненням різних інтересів, світоглядних позицій, поглядів, ціннісних орієнтацій, установок, що призводить до виникнення соціальної напруги, конфліктів, соціального протистояння тощо. Така взаємодія часто має деструктивні наслідки для особистості на усіх рівнях її функціонування (емоційному, пізнавальному та поведінковому). Як правило, тривалі конфліктні ситуації порушують гармонійне та комфортне самопочуття людини в мікро- та макросоціумі, впливають на психічне і психологічне здоров'я особистості, її фізичне самопочуття, провокують виникнення психо-

соматичних розладів, заважають будувати ефективні міжособистісні стосунки.

Психолог, як і будь-яка людина, зазнає впливу негативних соціальних чинників, а тому мусить володіти ресурсом для самовідновлення та реалізації ефективної взаємодії, адже його фахова діяльність передбачає використання власної особистості як інструмента професійної діяльності.

У цьому сенсі розвиток та саморозвиток асертивності майбутнього психолога є вкрай важливим завданням підготовки фахівців цього напрямку.

Проблемі асертивності особистості й асертивної поведінки у психології приділяється значна увага, оскільки ця якість та навички такої поведінки і спілкування є значущими у різних сферах життєдіяльності людини і дають їй змогу будувати ефективну міжособистісну взаємодію.

У дослідженнях низки психологів зазначається, що асертивність та навички асертивної поведінки сприяють ефективній соціальній адаптації особистості, а її відсутність зумовлює прояви соціальної некомпетентності, дисгармонії і соціальної дезадаптації (Р. Альберті та Еммонс, М. Армстронг і К. Бураєм, Р. Васта, Дж. Вольпе, Д. Гелдард і К. Гелдард, А. Прихожан, М. Хайт і С. Міллер, Г. Ромек, С. Риис і Р. Грехам, Р. Ульріх, Е. Хохлова та інші). Це дуже важлива практична якість, що забезпечує успішну адаптацію в соціумі.

З огляду на ці міркування виник інтерес до пошуку взаємозв'язків характеристик асертивності з показниками емоційних бар'єрів спілкування.

Аналіз досліджень і постановка завдань. У вітчизняній психології поняття «асертивність» увійшло до наукового обігу і почало широко вивчатися після публікації книги чеських авторів В. Каптоні і Т. Новака. Це поняття, услід за авторами концепції асертивності, розуміють як певну автономію особистості, її здатність не залежати від зовнішніх впливів та оцінок, регулювати власну поведінку і вміння знаходити конструктивний вихід з проблемних ситуацій у спілкуванні, досягати бажаного результату у спілкуванні, при цьому демонструючи повагу до партнерів у спілкуванні і не порушуючи права інших людей. Асертивність виявляється у здатності до конструктивної взаємодії та практичному

володінні засобами ефективного спілкування. Дослідники єдині у трактуванні асертивної поведінки як «золотої середини» між агресивною та пасивною поведінкою (Каппони & Новак, 1995).

Учені наголошують на ролі асертивності у запобіганні та подоланні конфліктів. Саме тому проблема асертивності вивчається, зокрема, у контексті проблеми особистої відповідальності. До прикладу, С. Стаут дає таке визначення асертивної особистості: «асертивна людина – та, що відповідає за власну поведінку, демонструє самоповагу і повагу до інших, позитивна, слухає, розуміє і намагається дійти до робочого компромісу» (Стаут, 2002). Розглядаючи структуру асертивності, цей автор включає такі складові, як наявність поваги до себе та до інших, а також здатність нести відповідальність за свою поведінку. Він вважає, що «за своєю суттю асертивність – це філософія особистісної відповідальності. Тобто ми відповідальні за власну поведінку й не маємо права звинувачувати інших людей за нашу реакцію на їхню поведінку» (Стаут, 2002).

С. Стайн та Г. Бук говорять про такі складові асертивності, як здатність адекватно висловлювати почуття, відкрито висловлювати переконання і думки, захищати свої особисті права. Проте наголошують на тому, що «асертивні люди здатні висловити і відстояти власну позицію без агресії і образ на адресу опонента» (Стайн & Бук, 2007).

Самоповагою і самоцінністю наділяє особистість з високим рівнем асертивності М. Дойч. «Грійчастий принцип» ученого полягає в тому, що в будь-якій ситуації асертивна особистість діє рішуче, але чесно і дружлюбно. Завдяки рішучості така людина не дозволяє собою маніпулювати чи залякувати себе, чесність унеможливає втягнення асертивної особистості в аморальну ситуацію, навіть коли її намагатимуться спровокувати на це, дружлюбність стає запорукою поваги до власної і до чужої думки, спонукаючи до конструктивної взаємодії (Дойч, 1997).

Слушною, на наш погляд, є думка Е. Хохлової, яка визначає асертивну людину як здорову та зрілу особистість, з виробленою позицією ненасильства (Хохлова, 2008).

Згідно з деякими підходами, під асертивністю особистості розуміють складну різнорівневу властивість, котра виявляється у прийнятті себе та інших, відкритості та самоконгруентності, безо-

середності поведінки, адекватному оцінюванні себе та інших людей, здатності брати на себе відповідальність тощо.

Здійснюючи теоретичний аналіз проблеми асертивності, можна зауважити дуже різні, інколи навіть полярні погляди на специфіку асертивності та її особливості. У зарубіжних дослідженнях асертивність здебільшого трактують через такі категорії, як незалежність, самостійність, цілеспрямованість, успішність особистості. У роботі Л. Ніколаєва подано огляд досліджень вітчизняних вчених стосовно асертивності і, вочевидь, найчастіше це поняття використовують у зв'язку з такими категоріями, як особистісна позиція, відповідальність, нонконформізм (Ніколаєв, 2010).

Аналіз літератури з проблеми показує, що існує значна різноманітність поглядів та підходів щодо структурних компонентів асертивності, складу її показників. Проте більшість дослідників цієї проблеми виділяють когнітивну, емоційну та поведінкову складові асертивності і одностайні щодо важливої ролі асертивності в побудові ефективних взаємин та безбар'єрного спілкування.

Проблема психологічних бар'єрів також лежить у площині забезпечення оптимального способу життєдіяльності людини, продуктивності її діяльності та спілкування.

У сучасних психологічних дослідженнях явище бар'єрів спілкування досліджується у різних аспектах (К. Байлфус, О. Бодальов, А. Ковальов, Н. Гришина, В. Куніцина, В. Лабунська, Б. Паригін, А. Рояк та ін.). Автори здійснили спроби знайти певні якості та вміння особистості, що забезпечують ефективне спілкування або ж створюють труднощі для нього. Власне асертивність і виступає тією якістю, котра забезпечує ефективне спілкування.

Метою цієї статті є презентація результатів емпіричного дослідження співвідношення показників асертивності та бар'єрів спілкування у майбутніх психологів. **Завдання** дослідження – виявити взаємозв'язки між показниками асертивності та бар'єрів спілкування, описати психологічні особливості бар'єрів спілкування осіб з різним рівнем асертивності.

Виклад основного матеріалу. Метою емпіричного дослідження було вивчення специфіки емоційних бар'єрів спілкування у осіб з різним рівнем асертивності.

Для розв'язання завдань дослідження було підібрано комплекс психодіагностичних методик, котрі дають можливість діаг-

нотувати показники асертивності та психологічні характеристики особистості, що розкривають особливості психологічних бар'єрів.

До психодіагностичного комплексу увійшли: методика «Тест-опитувальник компонентів асертивності» (ТОКАС) (О. Санніков, О. Саннікова, Н. Подоляк), методика «Диференціальна діагностика бар'єрів публічних виступів» (А. Саннікова) та методика «Емоційні бар'єри спілкування» (В. Бойко).

Була сформована вибірка дослідження, яку склали студенти Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка за спеціальністю «Спеціальна психологія», «Практична психологія» у кількості 58 осіб у віці 19–35 років.

Перший етап дослідження полягав у зборі емпіричних даних та діагностиці показників асертивності і психологічних характеристик бар'єрів спілкування особистості.

Наступний крок дав змогу за допомогою кореляційного аналізу виявити та описати взаємозв'язки між показниками властивостей, що вивчаються. Якісний аналіз із застосуванням «методу асів» і «методу профілів» уможливив вивчення особливостей психологічних бар'єрів у групах осіб, які різняться рівнем асертивності.

За допомогою «методу асів» було виділено групи досліджуваних з найвищими значеннями (у діапазоні від 75 до 100 центилів) і найнижчими значеннями загального показника асертивності (у діапазоні від 0 до 25 центилів). На підставі цього були побудовані профілі психологічних бар'єрів осіб з різним рівнем асертивності. Аналіз профілів здійснювався за візуальними відмінностями.

У результаті кореляційного аналізу було виявлено, що між показниками асертивності, психологічними бар'єрами публічних виступів та емоційними бар'єрами спілкування існують значущі від'ємні кореляційні зв'язки. Наявність виключно від'ємних кореляційних зв'язків між показниками асертивності і бар'єрів спілкування цілком підтверджує теоретичні положення про роль асертивності в ефективному спілкуванні.

Отримані результати кореляційного аналізу дали можливість здійснити якісний аналіз одержаних результатів.

Аналіз наукової літератури та результати кореляційного аналізу дали підставу для припущення, що особи з різним рівнем асертивності мають специфічні відмінності у переживанні психологіч-

них бар'єрів спілкування. З метою вивчення цієї специфіки було застосовано метод «асів», що дало змогу зі всієї вибірки виокремити дві групи осіб. До першої увійшли особи з високими значеннями загального показника асертивності (АСmax, n=11) «асертивні», а другу групу склали особи з низькими значеннями загального показника (АСmin, n=15) – «неасертивні».

Подальше дослідження полягало у виявленні специфіки індивідуальних відмінностей у прояві психологічних бар'єрів у цих групах осіб.

Для вивчення специфіки прояву та особливостей психологічних бар'єрів у осіб, що відрізняються за рівнем асертивності, використано метод «профілів». У такий спосіб були отримані профілі психологічних бар'єрів публічних виступів у досліджуваних групах, що зображені на рисунку 1.

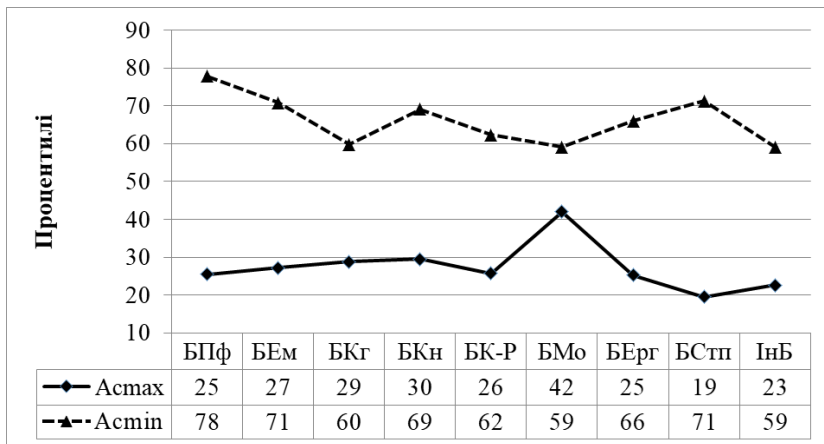


Рис. 1. Профілі психологічних бар'єрів публічних виступів груп осіб з різним рівнем асертивності

Примітка. Умовні скорочення шкал: БПф – психофізіологічний показник бар'єрів публічних виступів, БЕм – емоційний, БКг – когнітивний, БКн – конативний, БК-Р – контрольно-регулятивний, БМо – мотиваційно-ціннісний, БЕрг – ергічний (енергічний) показник, БСтп – показник загальної схильності до «стоп-реакцій», ІнБ – індекс сценічних бар'єрів – композитна оцінка.

Середня лінія ряду проходить через 50-й перцентиль. Значення, що лежать у площині вище середньої лінії ряду, характеризують високі показники психологічного бар'єру. Про яскраву виразність відповідного показника свідчать значення вище 75-ти перцентилів, а значення показників нижче середньої лінії ряду – про слабку вираженість або про невираженість (нижче 25-го перцентилія) відповідних показників психологічних бар'єрів. Тут і надалі значення, що відзначені на графіку, є середнім арифметичним значень конкретного показника, що отриманий представниками групи з високим або низьким рівнем асертивності. На осі ОХ відкладені показники що вивчаються, на осі ОУ – значення показників виражене в перцентиліях.

Група осіб з високим рівнем асертивності характеризується такими особливостями: тілесною (соматичною) включеністю у ситуацію (БПф), що супроводжується приємним збудженням, підйомом у процесі спілкування (БЕМ-), легкістю зосередження уваги на предметі обговорення, незважаючи на ступінь авторитетності аудиторії, здатністю до розуміння і аналізу ситуації (БКг-). Таким особам притаманна повна узгодженість зовнішніх проявів поведінки, експресії з темою спілкування, легкість вияву емоцій на публіці (БКн-). Вони демонструють високий рівень самовладання, здатність контролювати свої почуття, думки, виразні рухи, міміку, поведінку загалом під час публічних виступів, навіть якщо відчують невпевненість у собі, в правильності власної думки або позиції легко це приховують (БК-р-). Вони мають яскраво виражене прагнення до самовираження, потребу бути визнаними, відомими, популярними (БМо-), здатні мобілізувати сили, виявляють активність, енергійність, внутрішню зібраність (БЕрг-). Ці особи володіють внутрішньою свободою від власних емоцій, значним рівнем емоційної стійкості, самовладанням, розвиненою силою волі та водночас здатні емоційно відгукуватися на інформацію, що отримана від партнерів у спілкуванні (ЗПБ-).

Особи, що увійшли до групи з низьким рівнем асертивності характеризуються хвилюванням та побоюванням під час спілкування з малознайомими людьми, що проявляється на психофізіологічному рівні у вигляді тремору рук, серцебитті, відчутті спазму в горлі, фізичній слабкості або напрузі (БПф+). Необхідність публічного спілкування чи виступу викликає у них неспокій, хвилювання,

напруженість, тривогу, перезбудження, іноді навіть напади відчаю та паніки (БЕМ+). Їм складно зібратися з думками, щоб висловитися, характерна слабка увага та труднощі концентрації (БКг+), у них невиразна експресія, виявляється розгубленість, скутість (БКО+). Таким особам надзвичайно важко контролювати свої реакції, думки, дії; виникають труднощі зі самовладанням, вони не можуть справитися з емоційними переживаннями; не можуть зосередитися (БК-Р+). Представники цієї групи осіб не мають потреби та бажання ініціювати спілкування, вони байдужі як до успіху, так і до провалу в публічному виступі. Вони спокійно ставляться до себе безвідносно до того, чи їх вважають посередньою, чи успішною особистістю, що може призводити до зниження професійної мотивації (БМО+). Такі особи можуть відчувати емоційне спустошення, занепад сил, переважно, що виникають внаслідок виснажливої боротьби з власним страхом перед виступом, втратою сил після відповідального виступу, тому вимагають відновлення (БЕРг+). Загалом, цим людям притаманне постійне переживання страху з різних приводів: зганьбитися перед авторитетами, перед аудиторією, перед можливою недобррозичливою реакцією партнерів у спілкуванні (ЗПБ+), а це може знижувати ефективність професійної діяльності та стосунків з навколишніми людьми.

Наступним кроком нашого дослідження було виявлення специфіки прояву емоційних бар'єрів спілкування представників груп «асертивних» та «неасертивних» осіб. На рис. 2 зображені профілі емоційних бар'єрів спілкування груп осіб з різним рівнем асертивності.

Було виявлено, що представникам групи «асертивні» властива здатність керувати власними емоціями (НУЕ-), адекватна реакція на прояв емоцій іншою людиною, співпереживання (НПЕ-), експресивність, емоційна гнучкість (НВ-), оптимістична настанова, домінування позитивних емоцій (ДНЕ-), бажання розширювати коло спілкування, зближуватися з людьми на емоційній основі.

У представників групи «неасертивні» виявлено невміння або небажання керувати власними емоціями, нестриманість (НУЕ+), неадекватна емоційна реакція на будь-які перешкоди або проблеми (НПЕ+). Вони демонструють емоційну невиразність, не здатні знаходити компроміс в емоційному спілкуванні з навколишніми людьми (НВ+). Саме ці особливості спонукають їх уникати нових

знайомств, зближення (НЗЛ+), емоції суттєво заважають встановлювати контакти з людьми.

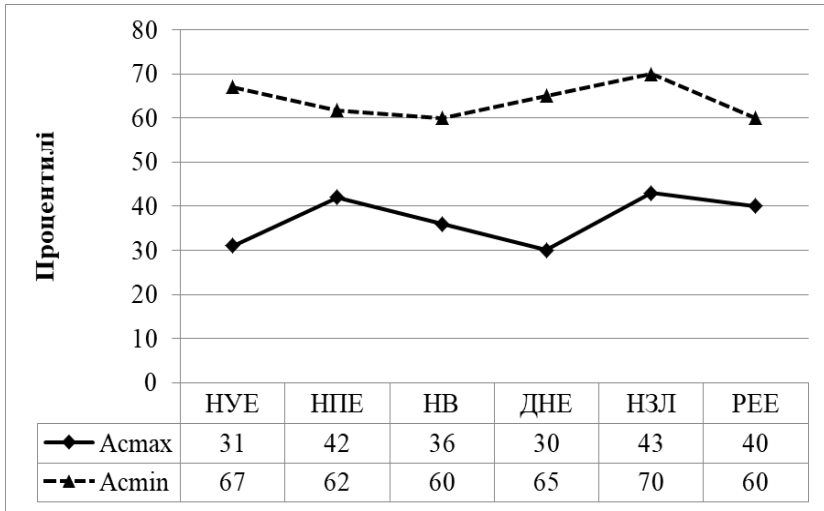


Рис. 2. Профілі емоційних бар'єрів спілкування груп осіб з різним рівнем асертивності

Примітка. Умовні скорочення шкал: НУЕ – невміння управляти емоціями, НПЕ – неадекватний прояв емоцій, НВ – невизначність емоцій, негнучкість, нерозвиненість, ДНЕ – домінування негативних емоцій, НЗЛ – небажання зближуватися з людьми на емоційній основі, ПЕЕ – рівень емоційних ефектів.

Висновки. У результаті дослідження виявлені особливості співвідношення показників асертивності, психологічних бар'єрів публічних виступів та емоційних бар'єрів спілкування. У результаті кореляційного аналізу та використання методу «асів» і «профілів» було виявлено специфіку бар'єрів спілкування осіб з різним рівнем асертивності, описано профілі психологічних бар'єрів публічних виступів та емоційних бар'єрів спілкування груп осіб з різним рівнем асертивності.

Таким чином, результати дослідження показали, що існують суттєві відмінності в особливостях та бар'єрах спілкування у осіб,

що відрізняються рівнем асертивності. Результати дослідження підтвердили, що асертивність є однією з тих якостей, котрі забезпечують успішність спілкування і її розвиток у майбутніх психологів є вкрай важливим.

Перспектива подальшого дослідження полягає у вивченні можливого негативного впливу асертивності на ефективність спілкування у певних ситуаціях взаємодії.

Література

- Дойч, М.** (1997). Разрешение конфликта (Конструктивные и деструктивные процессы). *Социально-политический журнал*, 1, 202–212.
- Каппони, В., & Новак, Т.** (1995). *Как делать все по-своему или Ассертивность – в жизнь*. Санкт-Петербург: Питер.
- Ніколасв, Л.О.** (2010). Дослідження проблеми асертивності у вітчизняній та зарубіжній школах психології розвитку. *Збірник наукових праць КПНУ імені Івана Огієнка, Інституту психології ім. Г.С. Костюка АПН України*, 9, 11–22.
- Стаут, С.** (2002). *Управленческий тренинг*. Санкт-Петербург: Питер.
- Стайн, С., & Бук, Г.** (2007). *Преимущество EQ: эмоциональная культура и ваш успех* (с. 20–22). Москва.
- Хохлова, Е.В.** (2008). *Конструктивная агрессивность в формировании навыков асертивного поведения студентов вуза*. (Дисс. ... канд. психол. наук). Нижний Новгород.

References

- Doych, M.** (1997). Razreshenie konflikta (Konstruktivnye i destruktivnye protsessy) [Conflict Resolution (Constructive and Destructive Processes)]. *Sotsialno-politicheskiy zhurnal – Socio-political magazine*, 1, 202–212 [in Russian].
- Kapponi, V., & Novak, T.** (1995). *Kak delat vse po-svoemu ili Assertivnost – v zhizn* [How to do everything your own way or Assertiveness – in life]. Sankt-Peterburg: Piter [in Russian].
- Nikolaiev, L.O.** (2010). Doslidzhennia problemy asertyvnosti u vitchyznianiі ta zarubizhnii shkolakh psykholohii rozvytku [Research of the problem of assertiveness in domestic and foreign schools of developmental psychology]. *Zbirnyk naukovykh prats KPNU imeni Ivana Ohiiienka, Instytutu psykholohii im. H.S. Kostiuка APN Ukrainy – Collection of scientific works of KPNU named after Ivan Ogiienko, Institute of Psychology G.S. Kostyuk, Academy of Pedagogical Sciences of Ukraine*, 9, 11–22 [in Ukrainian].

- Staut, S.** (2002). *Upravlencheskiy trening [Management training]*. Sankt-Peterburg: Piter [in Russian].
- Stayn, S., & Buk, G.** (2007). *Preimushchestvo EQ: emotsionalnaya kultura i vash uspekhn [EQ advantage: Emotional culture and your success]*. (pp. 20–22). Moskva [in Russian].
- Khokhlova, E.V.** (2008). *Konstruktivnaya agressivnost v formirovanii navykov assertivnogo povedeniya studentov vuza [Constructive aggressiveness in the formation of skills of assertive behavior of university students]*. (Candidate's thesis). Nizhniy Novgorod [in Russian].

Стаття надійшла до редакції 11.05.2021 р.