

ЗВ'ЯЗОК РІВНЯ АСЕРТИВНОСТІ ТА ВИБОРУ ЕФЕКТИВНИХ СТРАТЕГІЙ КОМУНІКАЦІЇ

THE INTERRELATION OF THE ASSERTIVENESS LEVEL AND THE CHOICE OF EFFECTIVE COMMUNICATION STRATEGIES

Асертивність розглянуто як мультивимірну рису, що є однією з умов успішності комунікації. Асертивність пов'язана з багатьма конструктами психіки особистості, наприклад емоційним інтелектом, впевненістю в собі, відкритістю новому досвіду, екстраверсією тощо. Тож асертивність є умовою вільної самореалізації і незалежності людини та протиставляє її маніпуляціям й агресивній моделі поведінки, з одного боку, та пригніченій індивідуальності пасивної моделі – з іншого. Для визначення місця асертивності в системі особистісних рис, що пов'язані з ефективною комунікацією, ми аналізуємо зв'язок моделей поведінки в конфліктних ситуаціях (Томас–Кілманн) та переважаючого типу міжособистісних відносин (Т. Лірі) з рівнем асертивності. Наукова новизна полягає в дослідженні зв'язку рівня асертивності та ефективності комунікації серед працівників ІТ-сфери в Україні, встановленні наявності або відсутності кореляції між цими явищами в досліджуваній вибірці. Визначено зв'язок між рівнем асертивності та кар'єрною позицією, сімейним станом, рівнем заробітку, а також вибором стилю поведінки в конфліктах і міжособистісних відносинах. Підкреслено різницю у виборі комунікативних стратегій у жінок і чоловіків та зв'язок цього вибору з рівнем асертивності. Найбільший вплив асертивність має на підпорядкування: більш асертивні особистості не схильні до підпорядкування чи залежності. Результати аналізу отриманих даних вказують на те, що низький рівень асертивності впливає на вибір менш ефективних моделей комунікації в конфлікті (наприклад, пристосування), тоді як у групі із середнім рівнем асертивності та групі впевнених у собі респондентів безумовним фаворитом є компроміс. Результати дослідження можна використати з метою доповнення знань з асертивної поведінки та ефективної комунікації, зокрема у сфері бізнесу та інформаційних технологій, а також для розроблення практичних рекомендацій щодо регуляції моделей поведінки до покращення навичок асертивності.

Ключові слова: асертивність, моделі комунікативної поведінки, ефективність комунікації, асертивна поведінка, агресивна поведінка, пасивна поведінка, моделі поведінки в конфліктних ситуаціях, тип міжособистісних відносин, вирішення конфліктів, праців-

ники ІТ-сфери.

Assertiveness is considered as a multidimensional trait that is one of the conditions for successful communication. Assertiveness is associated with many constructs of the personality psyche – for example, with emotional intelligence, self-confidence, openness to new experiences, extroversion, etc. At the same time assertiveness is a condition for free self-realization and independence of a person and contrasts it with manipulation and an aggressive model of behavior on the one hand and suppressed individuality of a passive model on the other. To determine the place of assertiveness in the system of personal traits related to effective communication, we analyze the relationship between behavior patterns in conflict situations (Thomas-Kilmann) and the prevailing type of interpersonal relations (T. Leary) with the level of assertiveness. The scientific novelty consists in the study of the relationship between the level of assertiveness and the effectiveness of communication among IT workers in Ukraine, establishing the presence or absence of correlation between these phenomena in the studied sample. The relationship between the level of assertiveness and career position, marital status, income, as well as the choice of behavior style in conflicts and interpersonal relations is determined. The difference in the choice of communication strategies in women and men and the connection of this choice with the level of assertiveness is emphasized. Assertiveness has the greatest influence on submission – more assertive personalities are not prone to submission or dependence. The results of the analysis of the obtained data indicate that a low level of assertiveness affects the choice of less effective models of communication in a conflict (for example, accommodation), while in a group with an average level of assertiveness and a group of self-confident respondents, compromise is the absolute favorite. The results of the study can be used to supplement knowledge on assertive behavior and effective communication, in particular in the field of business and information technology, and to develop practical recommendations for regulating behavior patterns to improve assertiveness skills.

Key words: assertiveness, communicative behaviour models, assertive behaviour, aggressive behaviour, passive behaviour, behavior patterns in conflict situations, type of interpersonal relations, conflict resolution, IT workers.

УДК 159.9

DOI <https://doi.org/10.32782/2663-5208.2022.42.35>

Пирх А.В.

магістрант факультету психології
Київський національний університет
імені Тараса Шевченка

Кожного дня перед нами постає необхідність приймати певні комунікативні рішення, адже ми живемо у суспільстві і нас оточують люди, думки та цілі яких можуть відрізнятися від наших власних. Від обговорення підвищення зарплати, протиріч із слідом чи партнером до серйозних переговорів, перед нами стоїть вибір, наскільки сильно можна і потрібно просувати власну думку. І рівень нашої асертивності у ситуації впливає на вибір комуніка-

тивної стратегії у конфлікті (від пасивності та уникання до агресії та конкуренції) і, як наслідок, може вплинути на результат такої комунікації та розвиток подальших взаємовідносин. Асертивність пов'язана із багатьма конструктами психіки особистості – наприклад, із емоційним інтелектом, впевненістю у собі, відкритістю новому досвіду, екстраверсією, тощо. [1] Також асертивність поєднана із свідомістю та сприяє більш ефективному досягненню цілей.

У той самий час, асертивність зосереджена не на власне досягненні цілей будь-якою ціною, а на побудові ефективних довгострокових відносин та повазі до оточуючих і себе.

Ми розглядаємо асертивність як мультимірну рису особистості, певний інструмент, до якого вдається людина у випадках, коли думка опонента не зовсім відповідає її власній точці зору. Важливим є також рівень асертивності – адже низький рівень може означати небажання, невміння відстоювати власні думки та кордони, а занадто високий рівень – навпаки, надмірну зосередженість на власних цілях та ігнорування точки зору опонента. У обох випадках комунікація навряд чи виявиться ефективною, бо своєї комунікативної мети досягне хтось один. Достатній же рівень асертивності свідчить про готовність до співпраці чи компромісу – найбільш ефективних комунікативних стратегій, про прагнення почути опонента та досягти найвигідніших результатів обома сторонами.

К. Андерсон та М. Мартін розглядають питання компетентності комунікаторів та їхньої мотивації крізь поєднання навичок асертивності та чуйності. Вони підкреслюють, що важливою є не лише наявність таких навичок, але і гнучкість їх використання за різних обставин. Цікавим є також, що наприкінці 20-го століття асертивність та чуйність розглядалися як генералізовані кваліфікації комунікативних стилей та гендерних орієнтації людей. Так, асертивність розглядалася як чоловіча риса, разом із агресивністю, домінантністю та конкурентністю. Тоді як чуйність розглядалася як жіноча риса, разом із емпатією, дружністю та м'якістю. Нащастя, такий гендерний поділ було запропоновано замінити рівнем компетентності. [4, с. 2]

Таким чином, людей із високим рівнем асертивності та високим рівнем чуйності пропонується називати компетентними комунікаторами; людей із високим рівнем асертивності та низьким рівнем чуйності – агресивними; з низьким рівнем асертивності та високим рівнем чуйності – пасивними або такими, що підпорядковуються; з низьким рівнем як асертивності, так і чуйності – некомпетентними комунікаторами. [4, с. 3]

У своєму дослідженні Д. Еймс наголошує на ситуативних факторах асертивної поведінки. Він зазначає, що людина може як притримуватися звичного їй профілю асертивності у різних ситуаціях, так і регулювати його залежно від ситуації. Серед таких факторів може бути характер відносин з іншою людиною, позиції сил сторін, характер конфлікту (наприклад, чи зачіпає він мораль та сакральні цінності), наявність суперництва між сторонами, а також мотивація сторін та їхні очікування від комунікації. [3, с. 6–8]

Асертивність – це можливість особистості виражати власні думки, почуття або точку зору відкрито та чесно, зважаючи на власні права та кордони та права та кордони оточуючих. Асертивна поведінка є усвідомленим компромісом між менш конструктивними пасивною та агресивною моделлю поведінки. У всьому світі люди зацікавлені у створенні та збереженні миру, тому розуміння психології конфліктів та шляхів до їх вирішення є дуже важливим питанням. Варто зазначити, що конфлікти виникають у будь-яких культурних групах, великих чи маленьких, тому вирішення цього питання є критично важливим для розвитку і підтримки мирних конструктивних взаємовідносин. У більш індивідуалістичних культурах надають перевагу суперництву, компромісу та співпраці. Такі способи подолання конфліктів передбачають сильну вербальну комунікацію, меншу внутрішню взаємодію групі, а також меншу зацікавленість у інтересах інших. У той самий час більш колективістських суспільствах надають перевагу інтересам групи, тому тут переважають компроміси та способи залагодити, розмити конфлікт. Навички розв'язання конфліктів мають заохочувати до взаємодопомоги, покращувати навички погляду на проблему з іншого кута, а також покращити навички комунікації.

Конфлікт може привернути увагу до рішень і покращень, що можуть критично вплинути на добробут організації чи сторін конфлікту. Особистість може мати власні схильності до одного із способів вирішення конфліктів, проте саме навички аналізувати природу конфлікту, контекст та обрати стратегію відповідно до цього є інструментом покращення комунікації. Позитивний погляд на конфлікт дозволяє краще зрозуміти себе та інших, підтримувати зміни, підвищувати рівень енергії. [5] При обчисленні показників нас цікавили в першу чергу значення за шкалою асертивності та їхній взаємозв'язок із патернами поведінки у конфліктних ситуаціях та у міжособистісних відносинах. Дослідження було проведене у вигляді онлайн-тестування за використанням сервісу Google Forms, куди було внесено питання із обраних методик. Перед початком було представлено текст, де пояснювалася актуальність дослідження та модель використання отриманих анонімованих даних. Перед кожною методикою було додано текст із роз'ясненням порядку проходження тесту. Інструкції до оригінальних методик були перенесені в оригінальних формулюваннях. Чисельність опитуваних складає 60 осіб. Опитувані є ІТ-працівниками різних спеціалізацій. Серед опитаних 44% жінок та 56% чоловіків (27 жінок та 33 чоловіка). Середнє значення асертивності вибірки складає 68 балів. Методологічна база дослідження



Рис. 1. Конструкт асертивності, причини та наслідки

представлена трьома опитувальниками. Для дослідження показників асертивності була використана шкала асертивності Рейзаса (Rathus Assertiveness Scale – RAS). Для дослідження міжособистісних відносин було використано психодіагностичну методику Т. Лірі. Для визначення стилю поведінки у конфліктній ситуації використовується методика К. Томаса. Також опитувані надали демографічні дані, такі як сімейний статус, рівень доходу та кар'єрну позицію. Дослідження було проведено серед ІТ-працівників різного спрямування у декількох містах України (Київ, Дніпро, Херсон, Львів) наприкінці 2021 р. У дослідженні взяли участь 60 респондентів, серед яких 33 чоловіка та 27 жінок. У дослідженні було використано методики, що визначають

рівень асертивності опитуваних, особистісні характеристики та моделі поведінки у конфліктних ситуаціях.

Методика визначення рівня асертивності. Для визначення рівня асертивності було використано шкалу асертивності Рейзаса (RAS – Rathus Assertiveness Scale). У цій методиці пропонується опитувальник із 30 тверджень, де респонденти мають відмітити, наскільки ці твердження характерні для них (на шкалі від “зовсім на мене не схоже” до “дуже характерно для мене”). За результатами респондентів можна розділити на 5 груп: невпевнені у собі (0-24); недостатньо впевнені у собі (25-48); середній рівень асертивності (49-72); впевнені у собі (73-96); занадто впевнені (97-120).

Методика визначення переважаючого типу відносин. Для дослідження міжособистісних відносин було використано опитувальник Т. Лірі (Leary's Interpersonal Behaviour Circle, Timothy Leary). Ця методика дозволяє дослідити уявлення людини про себе та її переважаючого типу відносин. Для ілюстрації результатів розроблена психодіаграма у вигляді кола, розділеного на 8 секторів. Горизонтальна і вертикальна осі визначають основні орієнтації – домінування/підпорядкування та дружність/ворожість. Кожний октант відповідає певному типу відносин: авторитарний, егоїстичний, агресивний, підозрілий, такий, що підпорядковується, залежний, доброзичливий, альтруїстичний. Опитувальник складається із 128 оціночних суджень, серед яких респондент відмічає ті, які характерні для нього. Таким чином для кожного октанта є по 16 суджень. Чим більше суджень респондент відмічає, тим яскравіше у нього виражений відповідний тип відносин.

Методика визначення стилю поведінки у конфліктних ситуаціях. Тест Томаса-Кілманна (Thomas-Kilmann Instrument) – це опитувальник, що дозволяє визначити особистісну схильність до конфліктної поведінки. Авторами методики було запропоновано два виміри регулювання конфліктів – натиск (наскільки людина намагається задовольнити власні інтереси) та кооперація (наскільки людина намагається задовольнити інтереси іншої людини). Ці два напрями дозволяють виокремити 5 способів боротьби із конфліктами:

- суперництво – прагнення досягти власних цілей без урахування інтересів іншого;
- пристосування – пожертва власних інтересів заради іншого;
- компроміс – угода на основі взаємних поступок, пропозиція варіанту, що знімає протиріччя;
- уникання – відсутність прагнення до кооперації чи тенденції до досягнення власної мети;
- співпраця – сумісна робота над альтернативним варіантом, що задовольнив би обидві сторони. За допомогою цих методик ми хочемо визначити зв'язок асертивності із вибором ефективних моделей комунікації. Нижче наводимо зведену таблицю результатів.

Спочатку розглянемо відношення рівня асертивності до загальних показників, таких як дохід, кар'єрна позиція, сімейний стан. За допомогою обчислення коефіцієнта кореляції Пірсона було визначено, що рівень асертивності має низьку позитивну кореляцію до доходу ($r = 0.14$) та у загальній вибірці не має кореляції до кар'єрної позиції ($r = -0.06$). Досить цікавим є той факт, що проаналізувавши відповіді чоловіків і жінок окремо, ми виявили, що рівень асертивності у жінок має

негативну кореляцію до кар'єрної позиції ($r = -0.14$), а у чоловіків – позитивну кореляцію ($r = 0.08$), хоча значення у обох видах доволі низькі. За нашим припущенням, вищий рівень асертивності мав би позитивно впливати на особисті відносини, проте результати опитування показали середню негативну кореляцію рівня асертивності та наявності довгострокових партнерських відносин. Більше того, усі респонденти, що за шкалою асертивності відносяться до групи “недостатньо впевнені у собі”, мають довгострокові партнерські відносини (співвідношення чоловіків та жінок у цій групі – 50/50). Це доволі цікава знахідка для подальшого аналізу таких пар, характеру їхніх взаємовідносин, задоволеності ними.

Що стосується типів міжособистісних відносин, то асертивність має середню позитивну кореляцію до авторитарного ($r = 0.38$) та егоїстичного ($r = 0.35$) типу відносин, та низьку позитивну кореляцію до агресивного типу ($r = 0.25$). За результатами вибірки підозрілість у міжособистісних відносинах та рівень асертивності не мають кореляції, проте, розглянувши результати жінок та чоловіків окремо, виявилось, що більш асертивні жінки менш недовірливі ($r = 0.06$ – негативна кореляція), а чоловіки – навпаки, більш недовірливі ($r = -0.1$ – низька позитивна кореляція). Очікувано, рівень асертивності та підпорядкування мають високу негативну кореляцію ($r = -0.5$), що є найвищим значенням коефіцієнта кореляції у дослідженні. Цікаво, що у той самий час залежність як тип взаємовідносин має низьку негативну кореляцію до рівня асертивності ($r = -0.2$). Щодо доброзичливості та альтруїзму, то за результатами дослідження вони мають низьку негативну кореляцію із асертивністю ($r = -0.18$ та $r = -0.11$ відповідно), проте серед респондентів, що за рівнем асертивності відносяться до групи “впевнений у собі” є такі, чий переважаючий тип відносин – альтруїстичний, тоді як у жодній іншій групі таких респондентів немає. Також було проаналізовано зв'язок вісей (ворожість, домінування, дружелюбність, підпорядкування) та рівня асертивності. Було визначено низьку позитивну кореляцію до асертивності ($r = 0.3$) та домінування ($r = 0.19$) та низьку позитивну кореляцію до дружелюбності ($r = -0.21$). Знову ж таки, найбільший вплив асертивності має на підпорядкування – середня негативна кореляція ($r = -0.32$).

Щодо зв'язку рівня асертивності до стилю поведінки у конфліктних ситуаціях, то за результатами дослідження респонденти із вищим рівнем асертивності менш схильні до пристосування ($r = -0.31$) та уникання конфліктів ($r = -0.38$). Це може вказувати на те, що вони більш впевнено відстоюють власну точку зору. У той самий час виявлено також і низьку позитивну кореляцію між асертивністю

Зведена таблиця результатів опитування

Характеристики	Рівень асертивності		
	Низький (7)	Середній(23)	Високий(30)
Вік			
18 – 24	1	2	6
25 – 35	5	15	18
36 – 45	0	5	6
46 – 55	1	1	0
Стать			
Чоловіки	3	12	18
Жінки	4	11	12
Дохід			
Низький	0	0	1
Середній	5	14	13
Вище середнього	2	9	16
Сімейний статус			
Має довгострокові відносини	7	20	21
Не має довгострокових відносин	0	3	9
Кар'єрна позиція			
Контрактор на частковій зайнятості	0	3	3
Найманий працівник на постійній зайнятості	6	14	23
Початкова менеджерська позиція	0	1	0
Середня менеджерська позиція	1	5	4
Домінуючий тип відносин (Т. Лірі)			
Авторитарний	0	2	7
Егоїстичний	0	2	3
Агресивний	1	1	4
Підозрілий	1	5	2
Підпорядковується	3	6	4
Залежний	0	0	0
Дружній/доброзичливий	2	7	7
Альтруїстичний	0	0	3
Стратегія боротьби з конфліктами			
Суперництво	0	3	5
Співпраця	2	2	4
Компроміс	0	10	14
Уникання	2	2	4
Пристосування	3	6	3

та суперництвом ($r = 0.26$), компромісом ($r = 0.19$) та співпрацею ($r = 0.12$). Варто зазначити також різницю між чоловіками та жінками. Так, наприклад, серед чоловіків асертивність має середню негативну кореляцію із униканням ($r = -0.41$) та пристосуванням ($r = -0.37$) та середню позитивну кореляцію із суперництвом ($r = 0.39$). Також є досить низька позитивна кореляція із компромісом ($r = 0.12$) та зовсім відсутня кореляція із співпрацею ($r = 0.03$). У той самий час серед жінок асертивність має середню негативну кореляцію із униканням ($r = -0.35$) та пристосуванням ($r = -0.26$), та дуже низьку позитивну кореляцію із суперництвом ($r = 0.10$). Тоді як із компромісом ($r = 0.27$)

та співпрацею ($r = 0.27$) виявлено низьку позитивну кореляцію, значення якої вищі за показники у чоловіків. Такі результати можна інтерпретувати як те, що чоловіки із вищим рівнем асертивності не схильні підпорядковуватися ($r = 0.59$) та схильні до суперництва та більш агресивної моделі поведінки. Жінки із вищим рівнем асертивності, у свою чергу, також більш схильні до авторитарної та егоїстичної поведінки у міжособистісних відносинах, не схильні уникати конфліктів, проте вдаються більше до компромісу чи співпраці. Достатньо очікувано, респонденти із нижчим рівнем асертивності схильні до підпорядкування, залежності, а у конфліктах схильні до уникання та пристосування

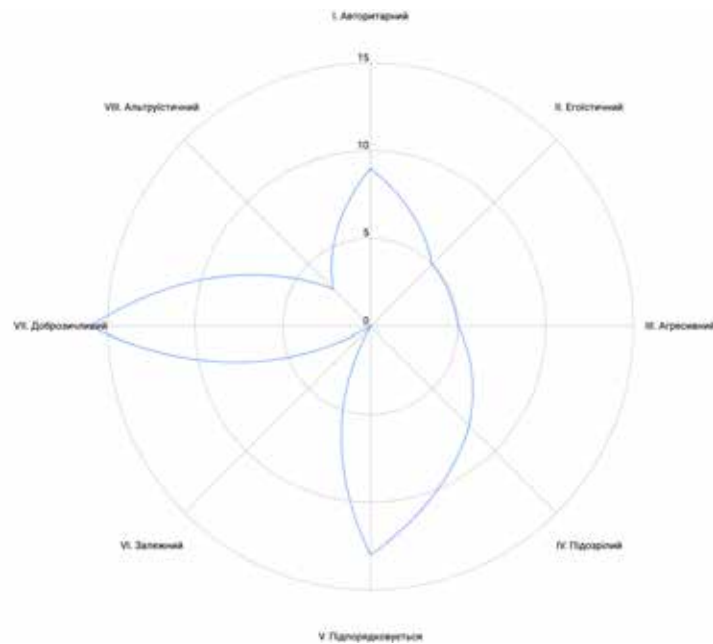


Рис. 2. Узагальнений портрет характеру міжособистісних відносин у вибірці

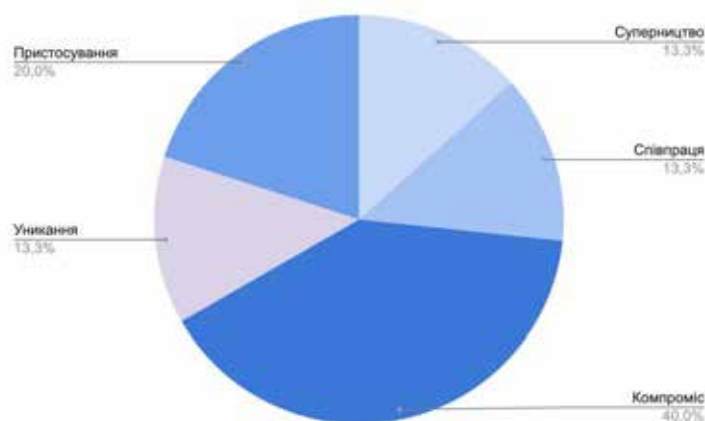


Рис. 3. Узагальнена діаграма стилю поведінки у конфліктних ситуаціях

сування. Також, виходячи із результатів дослідження, вони більш доброзичливі та альтруїстичні, проте це може свідчити про бажання задовольнити інших та небажання конфронтацій. Отже, в результаті проведеного дослідження можна зазначити, що асертивність є важливою складовою у ефективному вирішенні конфліктів. Емпірично доведено зв'язок між рівнем асертивності та вибором більш ефективних стратегій вирішення конфліктів (компроміс, співпраця). Так, наприклад, у групі респондентів із низьким рівнем асертивності найбільш вираженою стратегією є пристосування, тоді як у групі із середнім рівнем асер-

тивності та групі впевнених у собі респондентів безумовним фаворитом є компроміс. Визначено місце асертивності та її зв'язок із переважаючим типом відносин, схильності до домінування/підпорядкування та дружності/ворожості. Найбільший вплив асертивності має підпорядкування – більш асертивні особистості несхильні до підпорядкування чи залежності. Також наголошується на більшій доброзичливості та альтруїзмі менш асертивності осіб, проте вказується на можливий зв'язок цього факту із бажанням задовольнити інших. Цікавим є виявлення негативної кореляції асертивності до наявності довгострокових від-

носин. Пропонується подальше дослідження характеру відносин у парах із різним рівнем асертивності та однаковим. Також виявлено відмінності у поведінкових стратегіях особистостей різних статей. Підкреслюється зв'язок асертивності із готовністю до конфронтації у конфлікті, проте різний вибір поведінкових стратегій.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Пирх А. Асертивність як інструмент ефективної комунікації. *Габітус*. 2022. № 39. С. 182–186.

2. Ames D. R. Assertiveness expectancies: how hard people push depends on the consequences they predict.

Journal of personality and social psychology. 2008. № 95(6). P. 1541–1557.

3. Ames D. R., Lee A., Wazlawek A. Interpersonal assertiveness: Inside the balancing act. *Social and Personality Psychology Compass*. 2017. № 11(6). e12317.

4. Anderson C., Martin M. Communication motives of assertive and responsive communicators. *Communication Research Reports*. 1995. № 12. P. 186–191.

5. Waithaka A.G., Moore-Austin S., Gitimu P. N. Influence of Conflict Resolution Training on Conflict Handling Styles of College Students. *Research in Higher Education Journal*. 2015. № 28. P. 17.