

## АСЕРТИВНА ПОВЕДІНКА ПІД ЧАС ВЕДЕННЯ ДІЛОВИХ ПЕРЕГОВОРІВ: ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ

*К.О. Чулкова. Асертивна поведінка під час ведення ділових переговорів: психологічні аспекти.* У статті висвітлюється питання асертивної поведінки особистості як риси, яка необхідна для результативної діяльності людини в процесі взаємодії з іншими людьми. Ця риса є актуальною в сучасних умовах, коли успіх взаємин між людьми під час переговорів залежить від їхньої впевненості в собі, ініціативності, наполегливості, енергійності, відпрацьованого вміння вести переговори та певних індивідуально-психологічних особливостей особистості. Виділяється п'ять основних аспектів асертивної поведінки, а також акцентується увага на невідповідності поведінки учасників взаємин шести основним принципам асертивної поведінки під час ведення ділових переговорів.

**Ключові слова:** асертивна поведінка, риса, ділові переговори, психологічні аспекти, принципи ведення ділових переговорів.

*К.О. Чулкова. Асертивное поведение во время ведения деловых переговоров: психологические аспекты.* В статье освещается вопрос асертивного поведения личности как качества, которое необходимо для результативной деятельности человека в процессе взаимодействия с другими людьми. Это качество является актуальным в современных условиях, когда успех взаимоотношений между людьми во время переговоров зависит от их уверенности в себе, инициативности, настойчивости, энергичности, отработанного умения вести переговоры и определённых индивидуально-психологических особенностей личности. Выделяется пять основных аспектов асертивного поведения, а также акцентируется внимание на несоответствии обращения участников взаимоотношений шести основным принципам асертивного поведения в процессе ведения деловых переговоров.

**Ключевые слова:** асертивное поведение, качество, деловые переговоры, психологические аспекты, принципы ведения деловых переговоров.

**Актуальність проблеми цієї статті** – недостатня наукова розробка та висока практична значущість, що має на меті скоротити розрив або досягти згоди при збереженні взаємоприйнятних відмінностей. Конфронтаційна стратегія вирішення конфліктів, в яких беруть участь суб'єкти, потребує специфічних особистісних рис.

Асертивна поведінка – особистісна риса, яка необхідна для результативної діяльності людини. Ця риса є найбільш актуальною в сучасних соціально-економічних умовах, коли успіх залежить від цілеспрямованості, активності, впевненості в собі, відкритості, ініціативності, наполегливості, ширості, енергійності людини.

Асертивність – відносно нове поняття в психології; його назва походить від англійського слова "assertive" (асертивний), що означає "утверджений, позитивний" або "надмірно настирливий, упевнений, наполегливий". У вітчизняній психології асертивність розглядається як риса особистості, як інтегральна характеристика активності людини. Зіткнувшись із необхідністю ведення переговорів, людина може відчувати переважання другої сторони, деяку залежність, недостатність необхідних навичок, що призводить до спроби пригнічення відчуттів людиною (як частина стратегії втечі) або спалаху немотивованого, з погляду інших, гніву. Жодна з цих реакцій не є продуктивною. Конструктивною альтернативою є асертивна поведінка.

Асертивна поведінка – це процес вираження відчуттів, пропозицій щодо легітимних змін і встановлення зворотного зв'язку [1]. Асертивний індивід не відчуває незручності, відмовляючи комусь у необгрунтованому проханні під час ведення ділових переговорів. Недивно, що сьогодні ця актуальна тема стала об'єктом вивчення. Крім психологічної підготовки, важливо з'ясувати психологічні аспекти та принципи асертивної поведінки під час ведення ділових переговорів, щоб досягти мети.

**Аналіз останніх досліджень та публікацій** показав, що біологічну заданість асертивної поведінки, яка сприяє саморозвитку особистості, висвітлено в багатьох публікаціях вітчизняних та зарубіжних авторів, серед яких слід виділити Е. Берна, О.О. Бітько, Ш. Бюллера, Д. Джонгвара, М. Джеймса, В.І. Крючкова, В. Каппоні, Е. Кострома, О. Маслоу, Т. Новака, О.О. Леонтєєва, Г. Оллпорта, Ф. Перлаза, К. Роджерса, С.А. Степанова, Е. Фромма та ін. У своїх роботах науковці розуміють асертивність як стабільну особистісну характеристику, як складну, багатокомпонентну рису, що охоплює емпатію, відповідальність за особисте життя, здатність усвідомити свої сильні та слабкі сторони.

Також аналіз наукових концепцій щодо дослідження асертивної поведінки під час ведення ділових переговорів наведено в роботах А.В. Брушлинського, Ш. Бюллера, О.Н. Леонтєєва, М.Є. Литвак Б.Ф. Ломова, А.В. Петровського, О.М. Прихожана та С.Л. Рубинштейна.

Як вважає О.С. Берберян, ділові переговори завжди націлені на вирішення двох головних завдань: будь-які переговори повинні привести до угоди, якщо вона можлива, і навіть якщо не вдається поліпшити стосунки сторін у результаті переговорів, то в жодному разі не можна допустити їхнього погіршення. Під час підготовки до проведення переговорів необхідно кваліфіковано розібратися в суті проблеми, підготувати необхідні обсяги довідкових матеріалів, мати чітко сформульовані докази, згруповані за проблемами переліки питань. Бажано мати інформацію про особливості індивідуальних рис партнерів, що знаходяться на протилежній стороні, знати особливості їхнього характеру, особисті нахили [2].

**Мета статті:** визначити поняття "асертивна поведінка", розглянути психологічні аспекти та основні принципи асертивної поведінки під час ведення ділових переговорів.

**Виклад основного матеріалу.** Для забезпечення успішності ділових переговорів слід дотримуватись певних правил. Основне правило полягає в тому, щоб обидві сторони дійшли згоди, щоб вони щось виграли в результаті ділових переговорів. Найголовніше на переговорах – це партнер. Його необхідно переконати в прийнятті пропозицій. На нього потрібно орієнтувати увесь перебіг переговорів, усю аргументацію. Переговори – це співпраця. Кожна співпраця повинна мати загальну базу, тому важливо знайти спільний знаменник для різноманітних інтересів партнерів. Нечасто ділові переговори проходять без проблем, тому важлива схильність до компромісу.

Етика встановлення ділових контактів із людьми, вплив на них неодмінно передбачає врахування психологічних аспектів та основних принципів ділового спілкування. Якщо говорити про слабкі сторони, то типова помилка всіх переговорників – гнучкість у переговорах сприймати за поступливість, а пошук взаємовигідних рішень – за прояв слабкості. Саме тому мало не кожні ділові переговори з високими й не дуже ставками швидко стають жорсткими. Присутні психологічний пресинг, маніпуляції, агресія. У теорії Є. Солтера асертивна поведінка розглядається як оптимальний, найконструктивніший спосіб міжособистісної взаємодії на противагу двом найпоширенішим деструктивним способам – маніпуляції й агресії. Є. Солтер вперше визначив фізіологічні закономірності та основи асертивної поведінки.

Практично переговорний процес реалізується на всіх тих ситуаціях міжособистісної взаємодії, в яких узгоджуються чи уточнюються інтереси (в двосторонньому чи односторонньому порядку), шукається спільна думка щодо низки питань, здійснюється організація спільних дій чи змінюється поведінка ділового партнера без застосування "силового" змушення [3]. Формат асертивної поведінки дозволяє вибрати найбільш виграшну тактику діалогу та перевести фокус уваги в ділових переговорах на дійсно важливі аспекти.

Асертивна поведінка виступає як найефективніший метод впливу на аудиторію та дозволяє відстоювати свої інтереси. Термін "асертивна поведінка" походить від англійського слова "assert", що в перекладі означає "наполегливість". У зв'язку з цим під асертивною поведінкою прийнято розуміти такий формат діалогу, при якому людина твердо й упевнено відстоює свою думку. Головним параметром асертивної поведінки є підтримка балансу в ділових переговорах, відсутність як пасивної, так і агресивної поведінки. На перший погляд, в асертивній поведінці немає

нічого складного, водночас під час ведення ділових переговорів співрозмовники стикаються з конфліктами та провокаціями, внаслідок чого в тактиці поведінки більшості переговорників у нестандартних ситуаціях спостерігається намір продемонструвати або надмірно агресивну, або пасивну форму комунікації. Результати таких радикальних форм поведінки можуть мати непродуктивний характер і заважати досягненню мети. Тому асертивну поведінку часто називають "золотою стратегією" найкращих професіоналів у веденні ділових переговорів.

Виділяють п'ять основних аспектів асертивної поведінки. По-перше, асертивна поведінка будується на впевненості в своїх думках. Якщо людина не знає, чого хоче, то її думка не береться іншими до уваги й повністю ігнорується. Другим аспектом асертивності виступає право легко змінювати свої думки та переконання на основі власних умовиводів. Третью ознакою асертивної поведінки є здатність визнати відсутність знань. Ніхто не може знати все. Тому нелогічні та провокаційні питання з боку опонентів можна переадресовувати їм самим і не прагнути бути компетентним у всіх сферах життя. Четвертим секретом асертивності для успіху в ділових переговорах є тактика заперечення. Асертивна поведінка передбачає часте використання таких формулювань, як "я не розумію" або "я не хочу". П'ятим аспектом асертивності для досягнення успіху в діалозі виступає вміння зберегти незалежність за будь-яких обставин. Залежною людиною легко маніпулювати та керувати. У зв'язку з цим для протистояння психологічному тиску важливо зберігати незалежність [4].

Також виділяють шість основних принципів асертивної поведінки під час ведення ділових переговорів:

1. Взяття на себе відповідальності за особисту поведінку. Тобто йдеться про те, що кожна людина відповідальна за свою поведінку і не має права звинувачувати інших за їхню реакцію на її поведінку.

2. Демонстрація самоповаги та поваги до інших людей. Основним складником асертивної поведінки є наявність самоповаги та поваги до інших.

3. Ефективне спілкування. У цій ситуації головними є такі три риси: чесність, відвертість та прямота в спілкуванні, але не завдяки погіршенню емоційного стану іншої людини. Йдеться про вміння сказати те, що опонент думає чи відчуває стосовно якогось питання, не засмучуючи при цьому свого співрозмовника.

4. Демонстрація впевненості та позитивної установки. Асертивна поведінка передбачає розвиток упевненості та позитивної установки. Упевненість у собі пов'язана з двома параметрами: самоповагою та знанням того, що співрозмовники – професіонали, які добре володіють своєю справою.

5. Уміння уважно слухати й розуміти. Асертивність потребує вміння уважно слухати та прагнення зрозуміти погляди іншої людини.

6. Переговори та досягнення робочого компромісу – дуже корисна риса. Під час переговорів виникає потреба знайти такий вихід із ситуації, який би влаштував усі залучені сторони.

Після розгляду основних аспектів та принципів асертивної поведінки слід зазначити, що, об'єднуючи їх, асертивна поведінка стає однією з базових стратегій для ефективних ділових переговорів та дозволяє успішно досягати власні цілі.

**Висновки.** Актуальність та науково-практична скерованість цього питання зумовлені недостатністю теоретичних узагальнень і відповідних наукових та практичних доробків з питань асертивної поведінки особистості як риси, що необхідна для результативної діяльності людини в процесі її взаємодії з іншими. Ця риса є актуальною в сучасних умовах, коли успіх взаємин між людьми під час переговорів залежить від їхньої впевненості в собі, ініціативності, наполегливості, енергійності, відпрацьованого вміння вести переговори та певних індивідуально-психологічних особливостей особистості.

Проблема індивідуального психологічного впливу під час ведення ділових переговорів особливо актуальна саме зараз, коли стосунки людей навіть у діловій сфері вже не такі формально регламентовані. У сфері міжособистісних взаємин асертивність передбачає відмову від опори на чужі думки та оцінки, культивування спонтанної поведінки відповідно до своїх власних прагнень та інтересів. Кожна людина стає мішенню впливу багатьох інших людей, які раніше не мали можливості на когось впливати внаслідок відсутності в них належного статусу й повноважень. З іншого боку, зросла можливість не тільки впливу, але й протистояння чужому впливу, тому успіх впливу став набагато більше залежати від індивідуальних психологічних можливостей тих, хто впливає, і тих, хто відчуває вплив.

Асертивна поведінка є найефективнішим стилем ділової поведінки під час ведення переговорів. Вона заснована на усвідомленні кожним співрозмовником своїх прав та обов'язків і на шанобливому ставленні до прав та обов'язків інших. Асертивна поведінка як основний принцип переговорів передбачає впевнену та активну позицію як усередині організації, структури тощо, так і в зовнішніх зв'язках. Цілі виголошуються чітко та відкрито відстоюються. Асертивна поведінка орієнтована на довгострокову співпрацю, ділові та партнерські взаємини. Головним компонентом такої поведінки є індивідуальна відповідальність кожного, хто веде ділові переговори.

### **Список використаних джерел**

1. Каппони В. Как делать все по-своему, или Ассертивность – в жизнь / В. Каппони, Т. Новак. – СПб. : Питер, 1995. – 186 с.

2. Берберян А.С. Психологические технологии межкультурной коммуникации в сфере высшего образования / А.С. Берберян // Практическая этнопсихология: актуальные проблемы и перспективы. – М., 2008. – С. 81.
3. Кузин Ф.А. / Культура делового общения / Ф.А. Кузин. – М., 1997. – С. 58.
4. Электронный ресурс. – Режим доступа : <https://4brain.ru/blog/асертивность>.
5. Пономарьев С. Ділове спілкування в системі культури управління / С. Пономарьев, С. Пазиніч, А. Харченко. – Х. : НТУ "ХПІ", 2009. – С. 64.
6. Электронный ресурс. – Режим доступа : <https://www.webkursovik.ru/>
7. Павловський М.А. Стратегія розвитку суспільства: Україна і світ (економіка, політологія, соціологія) / М.А. Павловський. – К. : Техніка, 2001. – С. 312.
8. Шмидт Р. Искусство общения / Р. Шмидт. – М., 1992. – С. 4-12.
9. Литовченко Н.Ф. Професійно орієнтований тренінг самопізнання та саморегуляції / Н.Ф. Литовченко // Навчально-методичні матеріали для тренінгових занять студентів педагогічних вузів. – Ніжин : НДПУ, 2002. – 72 с.
10. Гічан І.С. Психотехнологія ділового спілкування / І.С. Гічан, Д.В. Назаренко. – К. : НАУ, 2003. – С. 78.
11. Ботвина Н.В. Міжнародні культурні традиції: мова та етика ділового спілкування / Н.В. Ботвина. – К. : АртЕк, 2000. – С. 192.
12. Дерево С.Д. Гроссмейстер общения: иллюстрированный самоучитель психологического мастерства / С.Д. Дерево, В.А. Ясвин. – М. : Смысл ; Academia, 1996. – 192 с.
13. Максименко С.Д. Психологія особистості : підручник для студентів вищ. навч. закладів / С.Д. Максименко, К.С. Максименко, М.В. Папуча. – К. : КММ, 2007. – 296 с.
14. Коробкова Т.А. Ассертивность как вид педагогической коммуникации / Т.А. Коробкова // Сборник научных трудов конференции "Высокие технологии в педагогическом процессе". – Н. Новгород : Изд-во ВИПИ, 2000. – С. 138-139.

### **Spysok vykorystanykh dzherel**

1. Kapponi V. Kak delat' vse po-svoemu, ili Assertivnost' – v zhizn' / V. Kapponi, T. Novak. – SPb. : Piter, 1995. – 186 s.
2. Berberjan A.S. Psihologicheskie tehnologii mezhkul'turnoj kommunikacii v sfere vysshego obrazovaniya / A.S. Berberjan // Prakticheskaja jetnopsihologija: aktual'nye problemy i perspektivy. – М., 2008. – С. 81.
3. Kuzin F.A. / Kul'tura delovogo obshheniya / F.A. Kuzin. – М., 1997. – S. 58.

4. Elektronnyy resurs. – Rezhym dostupu : <https://4brain.ru/blog/assertivnost/>

5. Ponomar'ov S. Dilove spilkuvannya v systemi kul'tury upravlinnya / S. Ponomar'ov, S. Pazynich, A. Kharchenko. – Kh. : NTU "KhPI", 2009. – S. 64.

6. Elektronnyy resurs. – Rezhym dostupu : <https://www.webkursovik.ru/>

7. Pavlovs'kyy M.A. Stratehiya rozvytku suspil'stva: Ukrayina i svit (ekonomika, politolohiya, sotsiolohiya) / M.A. Pavlovs'kyy. – K. : Tekhnika, 2001. – S. 312.

8. Shmidt R. Iskusstvo obshhenija / R. Shmidt. – M., 1992. – S. 4-12.

9. Lytovchenko N.F. Profesiyno oriyentovanyy treninh samopiznannya ta samorehulyatsiyi / N.F. Lytovchenko // Navchal'no-metodychni materialy dlya treninhovykh zanyat' studentiv pedahohichnykh vuziv. – Nizhyn : NDPU, 2002. – 72 s.

10. Hichan I.C. Psykhotekhnolohiya dilovoho spilkuvannya / I.C. Hichan, D.V. Nazarenko. – K. : NAU, 2003. – S. 78.

11. Botvyna N.V. Mizhnarodni kul'turni tradytsiyi: mova ta etyka dilovoho spilkuvannya / N.V. Botvyna. – K. : ArtEk, 2000. – S. 192.

12. Derevo S.D. Grossmejster obshhenija: illjustrirovannyj samouchitel' psihologicheskogo masterstva / S.D. Derevo, V.A. Jasvin. – M. : Smysl ; Academia, 1996. – 192 s.

13. Maksymenko S.D. Psykholohiya osobystosti : pidruchnyk dlya studentiv vyshch. navch. zakladiv / S.D. Maksymenko, K.S. Maksymenko, M.V. Papucha. – K. : KMM, 2007. – 296 s.

14. Korobkova T.A. Assertivnost' kak vid pedagogicheskoy kommunikacii / T.A. Korobkova // Sbornik nauchnykh trudov konferencii "Vysokie tehnologii v pedagogicheskom processe". – N. Novgorod : Izd-vo VIPI, 2000. – S. 138-139.

***K.O. Chulkova. Assertive behavior during the conduct of business negotiations: psychological aspects.*** *Actuality and scientific and practical orientation of this article are due to the lack of theoretical generalizations and relevant scientific and practical developments on issues of assertive behavior of the individual, as the quality necessary for the productive activity of man in the process of interaction with other people. This quality is relevant in today's conditions, when the success of people's relationships with each other during the negotiations depends on their self-confidence, initiative, perseverance, energetic, exhausted ability to negotiate and certain individual and psychological peculiarities of the individual.*

*The article deals with the question of assertive behavior of a person, as a quality that is necessary for effective human activity in the process of interaction with other people. This quality is relevant in modern conditions, when the success of people's relationships with each other during the negotiations depends on their self-confidence, initiative, perseverance, energetic, experienced ability to*

*negotiate and certain individual and psychological peculiarities of the individual. Five main aspects of assertive behavior are singled out, and attention is also focused on the discrepancy between the treatment of participants in the relationship to the six basic principles of assertive behavior in the process of conducting business negotiations.*

*Assertive behavior is the most effective style of business behavior when negotiating. It is based on the awareness of each interlocutor, his rights, duties and respectful attitude to the rights and responsibilities of others. Assertive behavior as the basic principle of negotiations involves a confident and active position both within the organization, structure and etc., and in external communications. Objectives are clearly and openly defended. Assertive behavior focuses on long-term cooperation, business and partnership relationships. The key component of this behavior is the individual responsibility of everyone who conducts business negotiations.*

**Key words:** *assertive behavior, quality, business negotiations, psychological aspects, principles of business negotiations.*

Отримано: 06.01.2018 р.

УДК 159.98:37.015.3

*А. І. Яблонський*

## **ПРОФЕСІЙНО-ПЕДАГОГІЧНА ДІЯЛЬНІСТЬ ВЧИТЕЛЯ ЯК ОБ'ЄКТ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ЕКСПЕРТИЗИ**

*А. І. Яблонський. Професійно-педагогічна діяльність вчителя як об'єкт психологічної експертизи. Стаття обумовлена актуальністю дослідження проблеми професійно-педагогічної діяльності вчителя як об'єкта та суб'єкта актуальних освітніх трансформацій з позиції гуманітарно-психологічної експертизи освіти, для якої базовими є фундаментальні положення загальної психології та інших галузей психологічної науки. Подано результати емпіричного дослідження професійно-педагогічної діяльності вчителя як об'єкта та складника гуманітарно-психологічної експертизи середньої освіти, які містять аналіз його компонентів та особливостей діяльності в різних типах освітніх середовищ школи: психологічно безпечного та дискомфортного. Кількісний та якісний аналіз отриманих результатів, їхня аналітична оцінка та інтерпретація емпіричних результатів дозволили виокремити моніторингові показники професійно-педагогічної діяльності педагога як предмета гуманітарно-психологічної експертизи середньої освіти.*

**Ключові слова:** *експертиза, професійно-педагогічна діяльність, показники, особистісні характеристики педагогів, типи освітніх середовищ.*

*А.И. Яблонский. Профессионально-педагогическая деятельность учителя как объект психологической экспертизы. Статья обусловлена актуальностью исследования проблемы профессионально-педагогической деятельности учителя как объекта и субъекта актуальных образовательных трансформаций с позиции гуманитарно-психологической экспертизы, для которой базовыми являются фундаментальные положения общей психологии и других отраслей психологической науки. Представлены резуль-*