

## СТРАТЕГИИ КОММУНИКАТИВНОГО КОНТРОЛЯ В МЕЖЛИЧНОСТНОМ ВЗАИМОДЕЙСТВИИ

*И.А.ФУРМАНОВ, доктор психологических наук, профессор,  
заведующий кафедрой психологии БГУ*

В статье дается психологическая характеристика различных типов коммуникативного контроля: ассертивного, неассертивного и агрессивного. Использование каждой из этих стратегий в коммуникативном взаимодействии определяет его эффективность и успешность адаптации в общении.

*Ключевые слова:* коммуникативное взаимодействие; коммуникативный контроль; стратегии коммуникативного контроля; агрессивно-неассертивное, агрессивно-агрессивное, неассертивно-неассертивное, ассертивно-ассертивное взаимодействие.

Как известно, эффективное коммуникативное взаимодействие может устанавливаться различными способами. Однако само понятие «эффективность» в данном случае следует признать весьма условным. Это связано с тем, что, во-первых, в коммуникативном взаимодействии всегда участвует как минимум два человека и, во-вторых, регуляция коммуникативного поведения и адаптация каждого из участников этого взаимодействия осуществляется на основе обратной связи, включающей различные социально-психологические механизмы.

В метафорическом смысле межличностное взаимодействие очень похоже на игру в шахматы, когда ход одного игрока «провоцирует» ответные действия визави. В этом случае важнейшим фактором, определяющим эффективность межличностного взаимодействия, с полным основанием можно назвать коммуникативный контроль. Под **коммуникативным контролем** понимается любое вербальное/невербальное действие человека, направленное на ограничение поведения партнера по общению. По мнению С. Х. Нг (Ng) и Дж. Дж. Брадака (Bradac), контроль означает актуализацию власти и реализацию некоего влияния [4]. В связи с этим можно считать, что контроль представляет собой набор ограничений, которые люди используют в отношении друг друга посредством языковых и иных действий [5].

Человек контролирует другого в той степени, в которой способен ограничивать следующий поступок партнера. Поэтому контроль может быть более или менее взаимным, а может распространяться асимметрично [2]. Но, так или иначе, во взаимодействующей диаде ком-

муникативное поведение может рассматриваться и как контролируемые ходы или «претензии» на контроль, на которые реагирует партнер, и как реакции на ходы партнера, которые либо принимаются, либо отвергаются, либо им противодействуют.

### Типология стратегий коммуникативного контроля

По степени и распределению коммуникативного контроля различают **ассертивную, неассертивную и агрессивную стратегии поведения**. Все эти типы поведения обычно ситуативно специфичны. Ситуационная специфичность означает, что человек может быть ассертивным в одних ситуациях (например, при разговоре с друзьями), неассертивным в других (например, с людьми, которые наносят ему ущерб) и агрессивным в третьих (например, в конфликтной ситуации или при столкновении с авторитетами).

Для того, чтобы разобраться в характеристиках и отличиях неассертивной, агрессивной и ассертивной стратегий коммуникативного поведения, рассмотрим их более подробно.

**Неассертивная стратегия.** Названная стратегия отличается неассертивным мышлением, которое сосредоточено главным образом на мыслях об угождении другим людям и необходимости достижения их целей вместо удовлетворения собственных потребностей и вопреки собственным целям. По сути, это отказ от идеи достижения собственного счастья или, на языке трансактного анализа, позиция «Ты – победитель, я – проигравший». Неассертивное поведение предполагает избегание, уступки (пол-

ный отказ, отступление), робость, почитательность, покорность, пугливость и недирективность.

Часто нонассертивность возникает, когда человек попадает в незнакомую ситуацию или если она предварительно оценивается как неуспешная. Это распространяется и на ситуации, связанные с наказанием или критикой.

Отличительной особенностью нонассертивной стратегии является использование **пассивных методов контроля**. Примечательно, что, допуская и позволяя другим себя контролировать, нонассертивные люди сами лишаются возможности оказывать влияние на других людей. Пассивные методы контроля (они часто не осознаются) включают чувства подавленности, апатичности и нежелание что-либо делать, что может являться препятствием к сотрудничеству, побуждать к разговорам за спиной, распространению сплетен и слухов, использованию трусливой, скрытой агрессии, прерыванию коммуникации и избеганию. Эти способы взаимодействия являются деструктивными, если речь идет о взаимоотношениях с более доминантным человеком. Пассивность партнера разрушает всякую мотивацию общения, не стимулирует личностный рост и стремление к прогрессу или достижению счастья. Часто в такой ситуации более доминантный человек чувствует себя так, будто его окружает пустота, в которой он не ощущает собственного веса. Поведение нонассертивного человека может стать причиной того, что агрессивный человек начнет испытывать вину, сочувствие или замешательство. Эти чувства могут приводить к уступкам и увеличению контроля со стороны более нонассертивного человека. В свою очередь, эти уступки подкрепляют пассивное, нонассертивное поведение.

Реализация нонассертивной стратегии имеет свои преимущества. В частности, «наградой» за нонассертивность может быть:

- *заботливость*: имея собственные потребности, человек получает возможность заботиться о ком-то еще;
- *приобретение репутации «хорошего парня»*, которого любят другие потому, что он всегда следует их путем;
- *получение симпатии и поддержки от других людей*;
- *избежание неудовольствия*: это возможность избавиться от излишней тревоги или ответственности и отсутствие необходимости встречаться лицом к лицу с опасностью.

Потери (издержки) от нонассертивности могут состоять в утрате контроля и свободы, в

дистанцировании и разрушении отношений, в низком уровне собственного достоинства.

Усиливать нонассертивность может целый ряд факторов, к которым относятся низкая самооценка и неуверенность в себе, убеждение в необходимости самоограничения или самопожертвования ради других, недостаток автономии и интернального контроля, слишком большая зависимость от других, недостаток навыков установления межличностных отношений и неконфликтность в общении. Кроме того, это также очень высокая чувствительность к критике, хотя последняя и может иметь под собой основания.

Обычно нонассертивные люди вырастают в семьях, где пассивность и покорность выступали в качестве модели поведения и/или подкреплялись по крайней мере одним из членов семьи. Вместе с тем в авторитарной семье некоторые дети могут быть непослушными и агрессивными в одной ситуации и пассивными, покорными, нонассертивными – в другой. Сосуществование этих двух альтернативных типов поведения вполне допустимо, так как не требует особых навыков. Так, дети могут вариативно использовать нонассертивность или агрессивность, чтобы отреагировать на агрессию, доминантность родителя или его нонассертивность. В семье, где каждый из родителей проявляет нонассертивность и недирективность в общении, все дети могут принимать этот стиль поведения. Многие из этих детей часто теряются, если сталкиваются с агрессивными и доминантными людьми. Другой возможный вариант поведения у ребенка из семьи с двумя нонассертивными родителями – агрессия и доминирование при вакууме власти.

**Агрессивная стратегия.** Психологическую основу данной стратегии составляет агрессивное мышление, которое сосредоточено преимущественно на получении удовольствия от эксплуатации других. По сути, это идеология полного доминирования и игнорирования других людей или, на языке транзактного анализа, позиция «Я – победитель, ты – проигравший». Агрессивное поведение также предполагает многочисленные формы доминирования и директивной манипуляции. Агрессор обычно стремится к получению контроля над ситуацией или достижению собственных целей независимо от того, какие последствия его действия будут иметь для других.

Отличительной особенностью агрессивной стратегии является использование **агрессивных методов контроля**. Диапазон вариан-

тов агрессии/доминирования широк: от тонкой манипуляции, нечестного, подставляющего, очаровывающего («мягко стелет, да жестко спат») поведения до насильственного, оскорбительного доминирования. Между этими двумя крайностями существует множество вариаций агрессивной и доминирующей манипуляции.

Важным аспектом агрессивной манипуляции является *непорядочность*, используемая для управления другими с целью достижения собственной выгоды. Непорядочность обычно маскирует какие-либо истинные мотивы. Например, когда человек говорит о том, что хотел бы, чтобы другие люди делали что-то для их собственной выгоды, это манипулятивно и нечестно. Ведь совершенно очевидно, что ему хотелось бы, чтобы другие что-то сделали и для его выгоды. Этим агрессивная манипуляция очень схожа с пассивной, используемой при неассертивной стратегии, которая также характеризуется непорядочностью.

Осуждение, критика, прерывание говорящего («затыкание рта»), непринятие чужих аргументов или угрозы – важнейшие признаки доминирующей коммуникации. Кроме того, в качестве инструментов агрессивной манипуляции могут быть также использованы деньги, статус, физические атрибуты, привлекательность или другие ресурсы получения контроля. Регулятором поведения в данном случае является честность человека, обладающего властью, а также степень использования этой власти на благо или во вред другому человеку. Однако даже хорошие намерения могут приводить к агрессивному доминированию («благими намерениями вымощена дорога в ад»).

Быть агрессивным (или доминантным) – значит уверовать, что в центре всего находится сам носитель этого поведения и его потребности, которые превыше всего другого. Агрессивность не предполагает наличие каких-либо желаний у других людей или признает их малоценными.

Для иллюстрации и анализа типов пассивной и агрессивной манипуляции обратимся к Э. Берну [1], который рассматривает следующие из них.

**Контроль «помыкающего» типа.** Это использование некоторой формы интеллектуального, физического, денежно-кредитного или другого типа проявления власти для силового давления или манипулирования. Это – наиболее явный, бесхитростный тип прямого доминирования.

**Контроль «подставляющего» типа.** При контроле данного типа используется обман, ложь, очарование и другие словесные уловки с тем, чтобы убедить остальных делать то, что хочет манипулятор. Главное отличие между подставляющим поведением и убеждающей, ассертивной коммуникацией – использование лжи и отсутствие намерения сохранить данное слово. Обычно ассертивные люди честны и всегда намереваются сохранить данное слово.

**Контроль «осуждающего» типа.** Доминирующее/агрессивное поведение присуще человеку, исполняющего роль Родителя в отношении Взрослого. Обычно доминирующие/агрессивные люди в своих действиях руководствуются тезисами «Я более святой, чем ты» или «Это знают все», что вызывает у их партнеров чувство вины, неуверенности в себе и утраченного равновесия. Осуждающий человек, как правило, ведет себя так, будто он обладает исключительной моралью и/или умом пророка, в то время как его партнеры нравственно неполноценны, глупы и т.д. При этом он стремится убедить окружающих, что власть всегда на его стороне. Обесценивая посредством данной манипуляции других людей, человек получает возможность контроля над ними. Нечестной осуждающую манипуляцию делает еще и то обстоятельство, что ее носитель убежден в своей благожелательности, декларируя ее при всяком удобном случае.

Реализация агрессивной стратегии имеет свои преимущества. В частности, «наградой» за агрессивность может быть:

- *контроль* – узурпация большого количества времени и внимания людей, которые согласны на такие затраты;
- *подтверждение собственной непогрешимости и правильности* в случае, когда другие занимают соглашательскую позицию. (Часто агрессивные люди не знают, что другие втайне не согласны с ними, но боятся говорить о своем мнении.)

К недостаткам агрессивного поведения можно отнести то, что агрессия усиливает у других людей страх и негодование, дистанцированность и недоверие. Эти люди часто испытывают унижение чувства собственного достоинства из-за доминирования агрессора, становятся пассивными и уходят от коммуникации или в конце концов начинают сопротивляться. В итоге подвергающийся постоянному давлению человек может прекратить всякие отношения с доминатором как носителем силы, которая так привлекла его в партнере ранее. Обычно доминирующие

люди имеют низкую самооценку в сфере близких отношений и часто чувствуют себя неправильно истолкованными, одинокими и/или нелюбимыми другими. Они могут испытывать страх, что люди общаются с ними только для того, чтобы заботиться о них, а не потому, что любят.

Часто агрессивность происходит из чувства самоуверенности и непогрешимости. Агрессивный человек может всерьез полагать, что он «прав», а другие «не правы». Он уверен, что если другим не нравится то, что он делает, то они будут бороться за то, чтобы добиться собственных целей. Такой человек часто интерпретирует пассивные реакции других людей как отсутствие действительной заинтересованности. При этом он часто не сознает, что если другие что-то и делают, то только из-за страха. Обычно агрессивный/доминантный человек или не знает, как можно что-то сделать по-другому, или думает, что агрессивные/доминантные средства более эффективны, просты, более приемлемы или предпочтительнее, чем другие.

Как правило, агрессивные люди вырастают в семьях, где агрессия и доминирование были смоделированы родителями и/или подкреплялись ими. Такие люди независимы, честолюбивы, подозрительны к другим и очень «справедливы» относительно собственных правил, но не правил, установленных другими. Они никогда не испытывают чувства вины, поскольку проецируют его на других. Многие агрессивные люди скрытны, уверены в себе, могут сопротивляться и нападать, когда чувствуют критику или испытывают унижение. Но зачастую глубоко внутри они имеют низкое чувство собственного достоинства и испытывают страх, что критика окажется правильной. Самые большие опасения у них вызывают отказ, недостаток уважения и любви и ультимативные требования.

Большинство агрессивных людей испытывают трудности при установлении близких и доверительных отношений. Любой отказ в близости усиливает чувства одиночества, изолированности, неполноценности, вызывает подозрительность и сензитивность к мнению и отношению других. Понимание этого может многое прояснить в причинах агрессивных действий таких людей.

**Ассертивная стратегия.** Названная стратегия отличается в первую очередь ассертивным мышлением, которое балансирует между стремлением достичь собственных благосостояния и целей и благосостояния и целей других. Это активная и постоянная попытка найти решение проблемы “обоюдного выигрыша”

в противоположность позиции сиюминутного, а потому поверхностного и временного решения основной проблемы, что заставляет возвращаться к ней еще и еще раз. Данная стратегия предполагает готовность более глубоко изучить собственные потребности и мотивы поведения других людей, чтобы выяснить, чего действительно хочет каждая из сторон.

Отличительной особенностью ассертивной стратегии является использование **ассертивных методов контроля**. Ассертивный подход опирается на идею безусловной любви и уважения к самому себе и другим, а также отношения к другому человеку с пониманием и добротой. Наряду с этим он предполагает сохранение директивности, твердости, убедительности и настойчивости в реализации обоюдных решений. Честность, способность убедительно высказать собственное мнение и дипломатия – тот набор основных навыков, которые делают ассертивное мышление максимально эффективным. Ассертивное поведение опирается на понимание, открытость, прямоту, честность, заботу, спокойствие, сосредоточенность, упорство, доброту и твердость. Человек с таким поведением всякий раз пытается предотвратить возникающие конфликты, но, в случае необходимости, он может наращивать уровень агрессии (например, в ответ на манипуляцию). Однако такая эскалация в отличие от манипулятивной характеризуется использованием более честных, взвешенных и дипломатичных средств. Цель должна состоять в деэскалации и поиске обоюдных решений.

Реализация ассертивной стратегии имеет свои преимущества. В частности, ассертивное поведение улучшает коммуникацию, решает проблемы лучше и делает людей ближе, чем любой другой подход. Ассертивное взаимодействие, в конечном счете, максимизирует возможности для продуктивных и счастливых отношений с сотрудниками, друзьями, семьей, возлюбленными. Преимущество данной стратегии состоит еще и в том, что большинству людей нравится, когда их искренне понимают и уважают. Они также хотят иметь адекватную свободу и контроль, особенно когда принимаются обоюдные решения. Ассертивность побуждает людей к желанной для них равноправной кооперации и ответственности, причем не из-за чувства обязательности или страха. Когда имеются обязательства, обида и страх, близость часто уходит на задний план.

Главными особенностями ассертивной стратегии являются:

- долговременность и комплексность реакции (она может легко фрустрировать людей, приученных к авторитарным директивам, или разрушать коммуникацию);

- необходимость серьезных тренировок и определенных навыков (нонаверсивные и агрессивные реакции обычно более примитивны и упрощены);

- готовность встретиться с трудной, эмоционально нагруженной ситуацией и искать причины возникших противоречий. Это может быть крайне неприятной перспективой для нонассертивных или агрессивных людей, которые обычно избегают правды о коренных причинах их проблем. Однако достижение более глубокого инсайта — ключ к обнаружению актуальных проблем и принятию долгосрочных решений.

Некоторые полагают, что ассертивные средства влияния не столь эффективны, как агрессивное поведение, доминирование или манипулирование средствами. Однако, в конечном счете, результативность ассертивных средств намного выше. Ведь люди, которые знают, что партнеры искренне заботятся о них и обращаются с ними с пониманием, честно и доброжелательно, с большей вероятностью будут ориентированы на сотрудничество и установление длительных отношений.

### **Типология межличностного взаимодействия**

При всем многообразии стратегий коммуникативного контроля взаимодействие партнеров отличается специфическими особенностями адаптации, а главное — последствиями, теми «выгодами—затратами» [3], которые и определяют ее эффективность.

**Агрессивно-нонассертивное взаимодействие.** Типичным сценарием такого взаимодействия являются супружеские отношения, когда муж в семье играет доминирующую роль, а жена — подчиненную. Доминирующе—подчиненные отношения обычно ведут к нарушению баланса регуляции взаимоотношений. Эта неустойчивость регуляции почти всегда увеличивает чувства негодования и отчужденности и побуждает человека с нонаверсивной стратегией к избеганию и отдалению: ему хочется больше личностного пространства. Парадоксальность такого типа взаимодействия может состоять в том, что одно из качеств, которое ранее было наиболее привлекательным в человеке для его партнера, может впоследствии вызвать самые большие проблемы. Например, женщина, на которую мужчина обратил внимание,

возможно, вышла за него замуж потому, что он был сильным, мужественным, решительным и уверенным в себе. Он, в свою очередь, возможно, обратил на нее внимание и женился на ней потому, что она была эмоционально чувствительна, игрива, хороша и очень нуждалась в нем. Однако в дальнейшем их взаимодействие может развиваться не совсем по счастливому сценарию.

Более доминирующий, агрессивный партнер (в нашей культуре это чаще мужчина) принимает решения и стремится реализовать ассертивную (самоутверждающую) или манипулятивную стратегию коммуникации, чтобы получить то, что хочет. Он сосредотачивается на цели и преодолевает сопротивление других. Для кого-то, кто воспринимает его как уверенного, сильного, решительного и успешного, он может быть очень привлекательным. Взаимодействие же с равным себе вызывает у него страх. Он боится, что не сможет полностью контролировать ситуацию и тем самым лишится свободы. Кроме того, он боится, что его женщина (супруга) может стать слишком независимой и разорвать с ним отношения, если ей не захочется делать то, что он считает очень важным. Однако женщина, которая очень нуждается в нем, вряд ли согласится «отойти на безопасное расстояние», потому что ей не очень-то и хочется разрывать с ним отношения.

Более подчиненный, нонаверсивный партнер (чаще это женщина) может очень интенсивно пробовать быть привлекательным и принятым другими людьми, угождать им. Такая женщина обычно прислушивается к мнению других и стремится выполнять то, что ей говорят. Она часто не уверена в собственных целях, правильности принимаемых решений и своих способностях, поэтому не проявляет настойчивости и в большей мере боится конфликта, чем мужчина. Она испытывает недостаток уверенности, чтобы быть самой собой, и чувствует себя очень зависимой от мужчины.

В результате такого взаимодействия мужчина становится доминирующим и, возможно, агрессивным в отношениях, а женщина — покорной и бесправной. За годы совместной жизни ее самооценка обычно снижается. Женщина может испытывать депрессию от того, что не чувствует себя настолько свободной и счастливой, какой ей хотелось бы быть. Она может сильно обижаться на своего партнера и чувствовать, что любовь умирает из-за этой обиды. И все же зависимость от него и страх остаться одной будут настолько велики, что она

не разорвет отношений с ним до тех пор, пока не испытает полную опустошенность в течение долгого времени.

Однако и он при таком стиле взаимодействия может чувствовать, что его любовь уходит. В целом же из них двоих более удовлетворен такими взаимоотношениями будет мужчина, потому что он обладает большей степенью контроля. С другой стороны, женщина, которую он когда-то любил, загадочным образом «вдруг» стала несчастной, депрессивной и обиженной на него. Она лишь изредка проявляет интерес к развлечениям или сексу, стала неряшливой или безразличной к собственному внешнему виду. Кроме того, он может утратить к ней интерес еще и потому, что она слишком проста в управлении, за время совместной жизни не развила свои интересы, свою самость и чувство собственного достоинства.

Такая система взаимодействия характерна также для отношений, когда мужчина является доминирующим в одной области, а женщина – в другой. Однако в какой-бы сфере не происходил такой тип взаимодействия, он делает обоих людей несчастными. Печально, когда два человека видят, что многое из их любви через какое-то время ускользает, и они чувствуют лишь обиду и гнев... В итоге подчиненный ноनावерсивный человек часто перестает замечать у доминирующего партнера те самые качества, которые первоначально казались привлекательными, и/или доминирующий человек отклоняет подчиненного из-за того, что он является таким неинтересным и ноनावерсивным.

**Агрессивно-агрессивное взаимодействие.** Когда два агрессивных/доминантных человека встречаются вместе, их отношения имеют тенденцию к конфликту, потому что каждый из партнеров не доверяет друг другу. Однако эти отношения могут строиться и на взаимном уважении, и на возбуждении, которое партнеры генерируют вместе. При этом не исключены «столкновения лбами» или проявления насилия. Некоторые семейные пары, например, выдерживают дистанцию после сильного конфликта, а затем делают «косметический ремонт» отношений и снова возвращаются к прежней системе отношений.

Агрессивный человек, доминируя над людьми, обычно концентрируется на проблемах партнера и на изменении его поведения. Это ведет к бесконечной борьбе и конфликтам, в которых никто не стремится что-то изменить.

**Нонассертивно-нонассертивное взаимодействие.** В этих отношениях обе сторо-

ны обычно избегают принимать решения, предпочитая идти на попятную и угождать друг другу. В некоторых случаях такие партнерские отношения вообще едва ли можно признать взаимодействием. Партнерам может и нравиться, что они редко или никогда не имеют открытых конфликтов ни друг с другом, ни с другими людьми, но во многих случаях – это скрытый конфликт, когда разногласия просто никогда не обсуждаются или остаются неразрешенными. Избегая появления более серьезных проблем, партнеры избирают те способы взаимоотношений (поверхностные конфликты), которые, в конечном счете, и разрушают их близость и любовь. Партнеры могут интерпретировать невинный комментарий как наносящий ущерб, но при этом никогда не будут обсуждать это. Переживания душевной боли и последующих чувств обиды и гнева избегаются и с течением времени накапливаются.

В некоторых из этих отношений страдания, чувства обиды и злости накапливаются до тех пор, пока у одного из партнеров не прорвется агрессивность. Агрессивный конфликт может никогда и не разрешиться. Тогда оба партнера в равной степени чувствуют сильную ущербность и негодование. Если основные проблемы, которые привели к ощущению ущербности, не разрешены, они могут уничтожить отношения: пара или разведется, или партнеры будут сосуществовать под одной крышей.

**Ассертивно-ассертивное взаимодействие.** Это самый приемлемый стандарт отношений. Его создают два человека, каждый из которых ощущает себя настолько независимым, что может позаботиться о себе сам. Эти люди знают, что они не нуждаются в ком-то, кто бы сделал их счастливыми или заботился о них. Для этих людей быть в хороших отношениях – это вознаграждение, а не потребность. Иными словами, они устанавливают отношения для того, чтобы расширить границы собственного счастья и разделить свою жизнь с жизнью другого человека, который также внутренне ориентирован и ассертивен. Этот подход устраняет проблемы слишком большой зависимости или созависимости, поскольку взаимоотношения с другим человеком не связаны с отчаянием или страхом.

Основной тезис независимого, ассертивно-ассертивного взаимодействия следующий: «Мы можем быть счастливыми каждый сам по себе, и мы будем вместе тогда, когда хотим быть вместе». Большинство же зависимых отношений строятся по формуле: «Мы никогда не сможем

быть врозь друг от друга, если найдется хоть одна серьезная причина согласиться с моим партнером». Как уже отмечалось, следование второму тезису часто ведет к конфликтам, когда один из партнеров делает что-то независимо от другого (например, посещает друзей или близких родственников без разрешения или согласия, удовлетворяет личные потребности и пр.). Основная проблема состоит именно в базовом тезисе. Если оба разделяют этот тезис, то вопрос о правомерности приоритетного удовлетворения собственных потребностей или личных интересов, если вообще они не являются явным табу, не возникает никогда.

Таким образом, в большинстве рассмотренных типов взаимодействия существуют проблемы, которые определяются стратегией коммуникативного контроля, а также ролью и позицией, используемых партнерами в общении. Больше всего неприятностей доставляют отношения, построенные на неассертивных или агрессивных убеждениях и поведении. Лучшей альтернативой и неассертивности, и агрессивности являются ассертивная стратегия коммуникативного контроля и соответствующий тип взаимодействия.

Тренинг ассертивности помогает человеку научиться думать и действовать более настой-

чиво и самоуверждающе. Именно это определяет жизненный путь многих людей. Они становятся дружелюбными и более общительными, уверенными и компетентными в решении трудных ситуаций межличностного взаимодействия, более успешными в своих карьерных притязаниях и вообще более счастливыми. Овладевая ассертивным мышлением и навыками настойчивого поведения, человек может улучшить свою коммуникативную компетентность и быть более уверенным в любой ситуации межличностного взаимодействия.

#### ЛИТЕРАТУРА

1. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Психология человеческих взаимоотношений. Люди, которые играют в игры. Психология человеческой судьбы. СПб.: Лениздат, 1992.
2. Перспективы социальной психологии: Пер. с англ. М.: ЭКСМО-Пресс, 2001.
3. Хоманс Дж. Социальное поведение как обмен // Современная зарубежная социальная психология: Тексты. М.: Изд-во МГУ, 1984. С. 82–91.
4. Ng S.H. and Bradac J.J. Power in Language. Thousand Oaks, CA: Sage, 1993.
5. Wiemann J.M. Interpersonal control and regulation in conversation // In R.L. Street, J.N. Capella (eds), Sequence and Pattern in Communicative Behaviour. London: Edward Arnold, 1985. P. 85–102.