



УДК 378.147

**О.В. Милина,**

аспирант Новосибирского государственного  
архитектурно-строительного университета (Сибстрин),  
Новосибирск

**Э.Г. Скибицкий,**

доктор педагогических наук, профессор, профессор кафедры экономики,  
управления, социологии и педагогики Новосибирского государственного  
архитектурно-строительного университета (Сибстрин), Новосибирск

**Н.И. Нижальская,**

Кандидат экономических наук, доцент, зав.кафедры экономики,  
управления, социологии и педагогики Новосибирского государственного  
архитектурно-строительного университета (Сибстрин), Новосибирск

## **ФОРМИРОВАНИЕ АССЕРТИВНОЙ КОМПЕТЕНЦИИ ПРИ УРЕГУЛИРОВАНИИ ПРОФЕССИОНАЛЬНЫХ КОНФЛИКТОВ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БУДУЩИХ ИНЖЕНЕРОВ**

**Аннотация.** Рассмотрены аспекты ассертивной компетенции в деятельности будущих инженеров. Показаны отличительные черты их медиаторной деятельности при урегулировании профессиональных конфликтов.

**Ключевые слова:** профессиональный конфликт, медиаторная компетенция, ассертивная компетенция.

Проблема формирования ассертивной компетенции актуальна на этапе развития и становления методик подготовки профессиональных кадров в



образовательных организациях. Отдельные ее аспекты рассмотрены в работах [1, 4, 6, 9 и др.]. В нашей работе под ассертивностью мы понимаем, прежде всего, инструмент разрешения конфликтов, представляющий собой умение чувствовать себя уверенно вне зависимости от мнения окружающих и при этом быть в гармонии с другими людьми. Ассертивность служит предметом исследования в связи с ее относительной новизной в контексте данного определения и актуальностью использования в различных сферах жизни и системе образования.

Несмотря на то, что исторически термин «ассертивность» уже неоднократно являлся предметом исследования, прослеживается ряд вопросов, требующих дополнительного внимания. Кроме того, необходимо учитывать постоянно изменяющуюся ситуацию в научных кругах: публикация новых статей, появление дополнительной терминологии, использование уже имеющихся определений в новом качестве и др.

Следует отметить, что ассертивная компетенция, наряду с конфликтологической, является составной частью медиаторной компетентности, определение понятия которой более широко и объемно.

«Разрешение конфликтов требует использования соответствующих методов, средств, форм и технологий... Процедура медиации основана на том, что стороны с участием нейтральной, беспристрастной и не заинтересованной в данном конфликте стороны – медиатора должны прийти к консенсусу и достичь взаимоприемлемого соглашения» [1]. Таким образом, под медиаторной компетентностью мы понимаем способность человека в конфликтной ситуации воспользоваться своими врожденными и приобретенными личностными качествами, присущими медиатору, для положительного разрешения сложного вопроса.

Изучение литературы показало, что характеристика личностных качеств, присущих медиаторам, недостаточно полно рассмотрена. Например, в работе Н.В. Гришиной «Психология конфликта», подробно описывается процесс



медиации и ошибки, которые совершают посредники [2], при этом ни слова не говорится об успешных медиаторах.

В книге «Конфликтология» значительное внимание уделено посредничеству, однако отсутствует информация о психологических характеристиках посредников [3].

В книге Христофера Бессемера – одной из первых переводных работ по медиации – много говорится о техниках и функциях, однако отсутствует информация о том, какими качествами должен обладать медиатор [4].

Таким образом, можно утверждать, что процедура медиации – это ситуация, организованная по определенным правилам и требующая специального алгоритма деятельности медиатора. Ведущими в таком случае становятся не столько индивидуально-типологические характеристики участников, но и особенности ситуации медиации, а также функции медиатора [5]. Кроме того, основное внимание авторы уделяют описанию роли, функций и ответственности медиатора в процессе проведения медиации.

В связи с этим, очевидна необходимость проведения дальнейшей работы в данном направлении. Это позволит получить теоретические и практические результаты, внедрение которых значительно изменит качество медиаторных процессов и будет способствовать их дальнейшему развитию. Следовательно, развитие ассертивной компетенции у специалистов будет являться одной из важнейших профессиональных черт.

Конфликт представляет собой сложное и многофакторное явление. Это особый вид общения и взаимодействия его участников, который возникает при их несовместимых взглядах, позициях и интересах [6]. Непосредственно конфликтами, их классификацией, анализом и способом их разрешения занимается наука конфликтология. На сегодняшний день выделяют три вида конфликтов: производственно-деловой, межличностный и внутриличностный.

По мнению исследователей, не стоит исключать и смешанные типы конфликтов, когда один из видов конфликта в процессе своего развития и



своевременного его непредупреждения начинает включать в себя признаки других видов или переходить в другую форму. Например, межличностный конфликт может абсолютно определенно спровоцировать производственно-деловой и наоборот.

Профессиональный конфликт отличается от других видов рядом особенностей. Он может возникать в процессе переговоров, при решении каких-либо сложных проблем или урегулировании спорных вопросов. К основным проблемам, способствующим возникновению профессиональных конфликтов, можно отнести: научные, производственные и организационные конфликты.

Следовательно, профессиональный конфликт – это острый способ разрешения значимых противоречий в профессиональной деятельности специалиста, в его социальном взаимодействии с субъектами профессиональной деятельности, в структуре его личности.

Конфликт возникает из конфликтной ситуации. Исследователями данного вопроса предложено рассматривать конфликтную ситуацию как момент в деятельности профессионала, когда эта деятельность не может продолжаться дальше с помощью старых средств и способов [7].

Наряду с особенностями профессионального конфликта, большую роль в его разрешении играют социально-психологические признаки. К ним относятся: возраст; образование; опыт работы; эмоциональность; наблюдательность (внимание к реакции на определенные действия оппонента); культура речи (словарный запас, грамотность речевых оборотов, выразительность речи, использование невербальных средств передачи информации (жесты, мимика).

Особое значение в процессе разрешения конфликтов имеет ассертивность. Данный термин появился в 50-60-х годах XX века как альтернатива агрессивному и манипулятивному влиянию, самый конструктивный способ межличностного взаимодействия. Данная концепция



оформилась в трудах американского психолога А. Солтера, в частности, как противопоставление самореализации бездушному манипулированию людьми.

В процессе работы над темой исследования асертивности как компетенции специалиста было сформулировано совокупное определение термина асертивность. Под ним понимается личностная черта, которую можно определить как автономию, независимость от внешних влияний и оценок, способность самостоятельно регулировать собственное поведение [8]. Асертивная компетенция зависит от индивидуально-типологических особенностей личности – физических, психологических и др. Например, у интровертов и экстравертов она может проявляться по-разному, при этом каждый, находясь в гармонии с собой и окружающими людьми, сможет доносить и отстаивать свои мысли, влиять на ситуацию и результативно разрешать сложившуюся конфликтную ситуацию.

Непосредственно асертивная компетенция позволяет специалисту, опираясь на свои врожденные и приобретенные личностные качества характера, правильно оценивать конфликтную ситуацию и находить оптимальные пути решения возникших вопросов.

Разработка и внедрение в психолого-педагогическую практику системы развития асертивных качеств студентов может стать новым научно-практическим направлением в решении проблемы их подготовки к активной, эффективной, социально значимой деятельности в будущем [9].

С точки зрения Л.В. Макшанцевой и С.Ю. Овчаренко проблему асертивной компетенции необходимо рассмотреть с трех основных сторон: во-первых, как одну из важных характеристик коммуникативной культуры работников в определенной сфере; во-вторых, как особый вид общения и взаимодействия участников рабочего процесса; в-третьих, как медиативную деятельность в рабочем процессе [6].

На наш взгляд, специалист, владеющий навыками асертивной компетенции, решает поставленные задачи особым способом: применяя



определенную методику, соблюдая существующие правила и утвержденную линию поведения, стараясь сохранить уважение к партнеру и отношения с ним в дальнейшем.

Формирование ассертивной компетенции специалиста как модели поведения следует рассматривать на стыке двух крайностей: пассивной и агрессивной моделей поведения в их классическом понимании.

М. Смит разработал модель ассертивного (самоутверждающего) поведения. В ней он выделил ассертивные права, а также манипулятивные предубеждения, которые, на основании концепции ассертивности, блокируют эти права. [10]. Перечень «ассертивных прав» М. Смита представляет собой довольно агрессивный подход к трактовке самого термина ассертивности, т.к. каждое из них начинается исключительно с «я имею право...», не упоминая при этом о соответствующей обязанности. В качестве контраргумента выступила целая глава в книге «Мифы и тупики поп-психологии» С. Степанова, посвященная критике модели М. Смита. «На первый взгляд, подкупает позитивная направленность этих принципов на освобождение человека от чуждых установок, навязанных корыстными манипуляторами, от ложных авторитетов, бессмысленных ритуалов и обременительных условностей. С другой стороны, не может не настораживать по-американски безыскусная проповедь индивидуализма, которая, будучи воспринята буквально, рискует привести к печальным последствиям. В самом деле, если более конкретно сформулировать эти замечательные права и довести их до логического завершения, они легко принимают примерно такую форму: «Ничье мнение обо мне и моем поведении не имеет такого важного значения для меня, как мое собственное. Ничье мнение не должно поколебать мою самооценку. Иначе говоря, с мнением окружающих можно просто не считаться. Поскольку я сам знаю, что делаю, нет никакой нужды в том, чтобы окружающим мое поведение было понятно, а тем более ими одобрялось. Я поступаю правильно по определению» [11].



Обращаясь к психологическому словарю, рассматривающему термин ассертивность как поведение, сочетающее внутреннюю силу и вежливость к окружающим, способность в ситуации внешнего давления корректно отстаивать свои интересы и линию поведения, спокойно говорить «нет» тому, что вас не устраивает, и продолжать эффективно настаивать на своих правах в социально приемлемой форме [8], можно сформулировать основные признаки ассертивного поведения. К ним, прежде всего, следует отнести:

1. Открытость, при которой человек не пытается манипулировать другими людьми с целью получения выгоды или причинения им вреда;
2. Принятие на себя ответственности за свои слова и действия;
3. Самоуважение и уважение к другим людям;
4. Уверенность, позитивная установка;
5. Умение слушать и понимать услышанное;
6. Достижение компромисса. Способность найти такой выход из ситуации, который устроит всех [8].

Традиционные механизмы, работающие при оценке конфликтной ситуации и, соответственно, принятии решения человеком сводятся к обращению к уже принятым, отработанным рычагам и действиям, которые уже имели некоторый успех и зарекомендовали себя как базовые. В связи с этим, часто человек испытывает некоторую уязвимость при принятии новых и неординарных решений или использовании неопробованных путей реализации решения возникшей проблемы. В этом заключается основная проблема использования ассертивной компетенции на практике, когда специалист, владеющий теоретической базой для разрешения проблемы, затрудняется применить свои знания и способности. При условии недостаточного уровня развития собственной ассертивной компетенции, специалист, сталкиваясь с неприемлемыми требованиями, которые негласно продиктованы ему, вынужден принимать решения, противоречащие своим собственным желаниям



и установкам. Данный момент является основной проблемой формирования асертивности как личностной черты специалиста.

Проанализировав все вышесказанное, можно сделать вывод, что асертивные сотрудники наиболее ценны для организации как работники. Асертивный человек осознает и умеет выражать свои чувства, желания, может постоять за свои ценности, при этом комфортно чувствует себя в общении с другими.

Исследования психологов показали: уровень асертивности человека положительно коррелирует с его психологическим здоровьем и самооценкой. Если человек психологически здоров и у него нет проблем с самооценкой – он, скорее всего, асертивен, и наоборот.

На наш взгляд, обучение асертивному поведению – одно из направлений образовательной и психологической профилактики. В настоящее время оно становится все более известным и популярным и выражается в проведении всевозможных тренингов и семинаров.

Следовательно, асертивную компетенцию следует рассматривать, прежде всего, как медиаторный процесс, который подразумевает под собой умение положительно разрешать профессиональные конфликтные ситуации путем применения соответствующих методик.

#### *Список литературы:*

1. Скибицкий Э.Г., Скибицкая И.Ю., Фадейкина Н.В. Медиация и подготовка слушателей к ее проведению на основе профессиональных стандартов. – Новосибирск: САФБД, 2017. – № 3. – С. 82–101.
2. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб.: Питер, 2000. – 464 с.
3. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология. – М.: ЮНИТИ, 1999. – 551 с.
4. Бессемер Х. Медиация. Посредничество в конфликте / пер. с нем. Н.В. Маловой. – Калуга: Духовное познание, 2004. – 176 с.



5. Гришина Н.В., Погребитская Д.М., Абдульманова М.В., Аллахвердов М.В. Психология ситуаций: теория и исследования. – СПб.: Изд-во СПбГУ, 2011. – 340 с.
6. Макшанцева Л.В., Овчаренко С.Ю. Конфликтологическая компетентность педагога и медиативная деятельность в образовательном процессе. // Системная психология и социология. – 2015. – № 2 (14). – С. 31–35.
7. Самсонова Н.В., Садовская Т.А. Профессиональный конфликт как предмет педагогического исследования. // Вестник Балтийского федерального университета им. И. Канта // Серия: Филология, педагогика, психология. – Калининград, 2009. – С. 7–10.
8. Большой психологический словарь. – М.: / Под ред. Б.Г. Мещерякова, акад. В.П. Зинченко. – М.; АСТ, СПб.: Прайм–ЕВРОЗНАК 2009. – 672 с.
9. Лебедева И.В. Развитие ассертивности и ассертивного поведения личности // Вестник БГУ. Образование. Личность. Общество. – 2010. – № 5. – С. 127–132.
10. Смит М.Дж. Тренинг уверенности в себе. Комплекс упражнений для развития уверенности. – СПб.: Речь, 2002. – 254 с.
11. Степанов С.С. Мифы и тупики поп-психологии. Жанр: Психология, НЛП. – Ростов н/Д.: «Феникс +», 2006. – 232 с.