

Научная статья

УДК 159.9.072 + 069-051 + 159.923.2 + 159.947

DOI 10.15826/izv1.2024.30.4.075

ИССЛЕДОВАНИЕ АССЕРТИВНОСТИ СОТРУДНИКОВ МУЗЕЕВ

Любовь Викторовна Оконечникова¹

Дарья Дмитриевна Каяткина²

^{1,2}Уральский федеральный университет,

Екатеринбург, Россия

¹dokonechnikov@mail.ru,

<https://orcid.org/0009-0007-7120-0025>

²kayatkina.darya@yandex.ru,

<https://orcid.org/0009-0009-4744-7962>

А н н о т а ц и я. В статье представлены результаты исследования связи ассертивности сотрудников музеев с их психологическими характеристиками: самооценкой, стрессоустойчивостью, жизнестойкостью. Выборку составили 102 сотрудника музеев Свердловской и Челябинской областей. В группе сотрудников, осуществляющих коммуникацию с посетителями, связи ассертивности с самооценкой и жизнестойкостью не обнаружены, однако связи с показателями устойчивости к стрессу у них больше, чем у сотрудников, занимающихся экспозицией. В группе сотрудников, работающих с экспозицией, выявлены связи ассертивности со всеми исследуемыми психологическими характеристиками. Сделан вывод о том, что у представителей данной группы более сформирован ассертивный тип личности, следовательно, выше личностный потенциал, являющийся условием для самореализации и фактором социальной успешности.

К л ю ч е в ы е с л о в а: ассертивность; сотрудники музеев; стрессоустойчивость; самооценка; жизнестойкость

A STUDY OF THE ASSERTIVE BEHAVIOR OF MUSEUM STAFF**Lyubov V. Okonechnikova¹****Darya D. Kayatkina²**^{1,2} *Ural Federal University,
Ekaterinburg, Russia*¹ *dokonechnikov@mail.ru,**<https://orcid.org/0009-0007-7120-0025>*² *kayatkina.darya@yandex.ru,**<https://orcid.org/0009-0009-4744-7962>*

Abstract. The article presents the results of a study of the relationship between the assertiveness of museum staff and their psychological characteristics: self-esteem, stress resistance, resilience. The sample consisted of 102 employees of museums in the Sverdlovsk and Chelyabinsk regions. In the group of employees whose activities are related to communication with visitors, the links of assertiveness with self-esteem and resilience were not found, however, more than in employees whose activities are related to working with the exposition, there are links with indicators of stress resistance. In the group of employees whose activities are related to working with the exposition, the connections of assertiveness with all the studied psychological characteristics were revealed. It is concluded that representatives of this group have a more assertive personality type, therefore, a higher personal potential, which is a condition for self-realization and a factor of social success.

Key words: assertiveness; museum staff; stress tolerance; self-esteem; resilience

Эффективность функционирования отдельной личности связана с рядом социально значимых свойств, определяющих стратегию взаимодействия субъектов. Одним из таких свойств, по мнению современных исследователей, является ассертивность.

Концепция ассертивности была разработана А. Salter в 50-е гг. XX в., ее суть заключается в том, что люди остерегаются проявлять свои чувства и говорить о своих потребностях, опасаясь, что это может привести к конфликтам с окружающими [Salter]. Однако если воспринимать окружающих как партнеров, а не как агроессоров, открыто выражать свои чувства, при этом уважая права и чувства других людей, можно выстраивать гармоничные отношения с окружающими. Такое поведение А. Salter назвал ассертивным (от англ. *assert* — настаивать на своем мнении, отстаивать свои права). Ассертивность — важное качество для эффективного межличностного общения.

Ж. Волпе рассматривал ассертивность как способность адекватно спонтанно и открыто в соответствии с социальным контекстом выражать любые эмоции, кроме тревоги [Volpe]. Тренинги ассертивности, разработанные Ж. Волпе, были направлены на преодоление клиентами тревоги, беспокойства, которые они испытывали в различных ситуациях. Отличительной особенностью тренинговых программ Ж. Волпе стала концентрация усилий на поддержании и формировании высокого уровня самооценки, уверенности в себе, способности к релаксации.

Теоретики пятифакторной модели личности рассматривали ассертивность как компонент экстраверсии и изучали связи между ассертивностью и проявлением открытости миру, добросовестностью и доброжелательностью [Ikiz].

В России понятие ассертивности стало использоваться психологами в 1990-е гг. после перевода с чешского языка книги В. Каппони, Т. Новак «Сам себе психолог» [Каппони, Новак, 1994], в которой авторы знакомили читателей со способами обучения рефлексии, анализом результатов деятельности, с релаксацией как способом совладания со стрессом, сомнениями и тревогой. Рассматривая многообразие моделей реагирования, они наряду с пассивным и агрессивным типами выделяли ассертивный тип личности, для которого характерны стабильная адекватная самооценка, настойчивость, понимание и принятие ценностей других людей, навыки рефлексии и способность выражать эмпатию.

Комплексный подход к интерпретации ассертивности предложил В. Г. Ромек. В качестве одной из категорий ассертивности он выделял уверенность в себе как установку человека по отношению к себе и окружающим, к возникшей ситуации, которую можно изменить. По его мнению, если в процессе социализации происходит усвоение положительного опыта коммуникации, это выступает одним из центральных маркеров конструирования положительной самооценки и когнитивной стороны ассертивности [Ромек].

В. П. Шейнов пришел к выводу о том, что испытуемые с развитыми чертами ассертивного поведения демонстрируют достаточно высокий уровень стрессоустойчивости, самоуважения и адекватную самооценку. Он считает, что в конфликтной ситуации люди с ассертивным поведением способны расширить спектр паттернов совладания со стрессом, в результате чего острота переживания конфликтов притупляется, нанося меньший урон организму человека [Шейнов].

Также среди отечественных исследователей ассертивности можно выделить Е. П. Никитина, Н. Е. Харламенкову, И. Д. Валиуллину, И. В. Лебедеву, в чьих работах прослеживается интерпретация ассертивности как системообразующего свойства личности [Валиуллина; Лебедева; Никитин, Харламенкова].

Таким образом, в рамках существующего разнообразия психологических подходов, исследующих ассертивность, доминирующим становится изучение ассертивности как свойства личности. Ассертивность как часть личностного потенциала считается условием для самореализации и фактором социальной успешности людей разных профессий, в том числе сотрудников музеев.

Рассмотрим те особенности профессиональной деятельности сотрудников музеев, в которых проявляются как ассертивность, так и ряд других психологических составляющих личностного потенциала, способствующих успешной профессиональной деятельности.

Во-первых, сотрудникам музеев необходимо выдерживать огромный сенсорно-информационный экспозиционный поток, а также поверхностный и концентрированный контакт с посетителями. Кроме того, у них вызывает стресс и постоянное изменение статуса музея в обществе. Музеи вынуждены модернизироваться в связи с конкуренцией, для привлечения посетителей. Данная

тенденция приводит к постоянному повышению требований к сотрудникам, особенно их творческому потенциалу, к усложнению профессиональной деятельности, внутренней карьерной конкуренции, нервному напряжению в условиях реализации профессиональной деятельности [Сундиева, Стефко, Черкаева]. Поэтому в качестве одной из составляющих личностного потенциала, связанных, на наш взгляд, с ассертивностью, выделим стрессоустойчивость.

Во-вторых, к особенностям профессиональной деятельности сотрудников музеев можно отнести рутинность и однообразие рабочих задач, монотонность и малый ресурс карьерного роста. Зачастую именно эти обстоятельства становятся определяющими для ухода из профессии, смены профиля развития, частой организационно-трудовой миграции [Евдокимова, Твердоступ]. В то же время музейная сфера позволяет совмещать одновременно несколько проектов в профессиональной деятельности. Распространенный пример — работа в государственном учреждении и кураторство, соучастие в частном музейном проекте, театрально-выставочном центре. Это позволяет нам выделить еще одну важную для сотрудников музеев личностную характеристику, связанную с ассертивностью, — жизнестойкость, т. е. способность личности преодолевать трудности, мобилизуя имеющиеся у нее ресурсы.

В-третьих, готовность принимать решения в нестандартных условиях, таких как конфликты с посетителями по поводу следования правилам посещения культурного учреждения, споры о содержании экспозиций; способность доступно и разнообразно, с ориентацией на аудиторию преподносить образовательный контент, поддерживать комфортный и благожелательный настрой при посещении учреждения, с одной стороны, и способность к обширным внешним контактам, направленным как внутрь культурного сообщества региона, так и во вне, умение наладить личные связи и проводить выставки на разных уровнях — с другой [Там же], требуют адекватной самооценки, которую большинство исследователей считают необходимым условием формирования ассертивного типа личности.

Исходя из контекста изучения проблемы формирования ассертивного типа личности, определения связанных с ассертивностью составляющих личностного потенциала, была поставлена цель нашего эмпирического исследования: выявить связь между ассертивностью сотрудников музеев и их самооценкой, жизнестойкостью, стрессоустойчивостью.

Исследование, в котором приняло участие 102 человека (из них 50 мужчин и 52 женщины в возрасте от 21 до 71 лет), проводилось с декабря 2023 г. по март 2024 г. на базе музеев Свердловской и Челябинской областей.

Учитывая специфику деятельности сотрудников, все участники были разделены на две равные группы по 51 человеку: в первую группу вошли сотрудники, чья деятельность связана с коммуникацией, во вторую — сотрудники, чья деятельность определяется работой с экспозицией. Основу профессиональной деятельности первой группы составляла коммуникация с посетителями: проведение экскурсий, лекционных мероприятий, ролевых игр. Основу профессиональной деятельности второй группы составляла работа с экспозицией: организация

временных и постоянных выставок, поддержание их целостности, их расширение и ремонт.

Основываясь на концепциях ассертивности и особенностях профессиональной деятельности сотрудников музеев, мы выбрали следующие психологические характеристики: самооценка, стрессоустойчивость, жизнестойкость. Для диагностики использовались: тест-опросник «Исследование уровня ассертивности» [Каппони, Новак, 1995]; опросник для определения самооценки [Уайнхолд]; опросник психологической устойчивости к стрессу [Распопин]; тест жизнестойкости С. Мадди в адаптации Д. А. Леонтьева, Е. И. Рассказовой [Леонтьев, Рассказова].

Статистическая обработка результатов тестирования осуществлялась на базе программы Microsoft Excel: использовались коэффициент корреляции Пирсона и критерий Стьюдента.

Для определения уровня ассертивности сотрудников музеев применялся тест-опросник «Исследование уровня ассертивности». Процентное распределение сотрудников музеев по уровню ассертивности представлено в табл. 1.

Таблица 1

Распределение сотрудников музеев по уровням ассертивности, %

Уровень ассертивности	Группа 1	Группа 2
Низкий	7,8 (4 чел.)	0 (0 чел.)
Средний	86,3 (44 чел.)	92,2 (47 чел.)
Высокий уровень	5,9 (3 чел.)	7,8 (4 чел.)

Примечание. Здесь и в табл. 2–5: группа 1 – сотрудники, чья деятельность связана с коммуникацией с посетителями; группа 2 – сотрудники, чья деятельность связана с работой с экспозицией.

Согласно полученным результатам, для большинства сотрудников музеев характерен средний уровень ассертивности, что говорит о наличии у них достаточно развитой способности не зависеть от внешних влияний и оценок, самостоятельно регулировать свое поведение и отвечать за него, при этом они с уважением относятся к иным мнениям. Они стремятся к достижению собственной цели, но при этом считаются с интересами других людей; обладают адекватной самооценкой. Все эти качества необходимы при контактах с окружающими, однако они проявляются в типичных ситуациях, но при изменении обстоятельств уровень ассертивности у респондентов может снижаться.

Для выявления связей между ассертивностью и исследуемыми психологическими характеристиками был проведен корреляционный анализ с применением коэффициента Пирсона (табл. 2).

Таблица 2

**Корреляционные связи интегрального показателя асертивности
с исследуемыми психологическими характеристиками**

Психологическая характеристика	Группа 1	Группа 2
Самооценка	0,43	0,72
Жизнестойкость	0,47	0,63
Стрессоустойчивость	0,54	0,54

Как видно из табл. 2, у сотрудников, чья деятельность связана с работой с экспозицией (группа 2), выявлены положительные корреляции интегрального показателя асертивности со всеми исследуемыми психологическими характеристиками. У сотрудников, чья деятельность связана с коммуникацией с посетителями (группа 1), присутствует положительная корреляция интегрального показателя асертивности только со стрессоустойчивостью.

Для более наглядного представления об асертивности респондентов двух подгрупп рассмотрим корреляционные связи асертивности с внутренними показателями самооценки, жизнестойкости, стрессоустойчивости. В табл. 3 представлены связи показателей асертивности и самооценки у сотрудников музеев.

Таблица 3

**Корреляционные связи интегрального показателя асертивности
с внутренними показателями самооценки**

Внутренний показатель самооценки	Группа 1	Группа 2
Умение устанавливать контакт	0,52	0,71
Искусство принимать себя	0,22	0,44
Умение оказывать влияние	0,39	0,45
Искусство постоянства	0,27	0,67

В группе сотрудников, чья деятельность связана с коммуникацией с посетителями (группа 1), связей интегрального показателя асертивности с внутренними показателями самооценки не выявлено. Значимые коэффициенты корреляции наблюдаются у группы специалистов, работающих с экспозиций (группа 2), здесь можно выделить связи показателя асертивности с такими показателями, как умение устанавливать контакт и искусство постоянства (позитивное, стабильное представление о себе и собственной личностной и профессиональной компетентности). Связь показателей асертивности и умения устанавливать контакт подтверждает социальную природу асертивности, а именно значение коммуникативных навыков в контексте развития профессиональной компетентности.

Наличие связи показателей ассертивности с искусством постоянства указывает на большую функциональную ответственность за итог деятельности сотрудников экспозиционно-выставочных отделов (обязательства выполнять делегированные задачи и отвечать за результат своего труда).

В табл. 4 представлены связи показателя ассертивности с компонентами жизнестойкости у сотрудников музеев.

Таблица 4

Корреляционные связи интегрального показателя ассертивности с компонентами жизнестойкости

Компонент жизнестойкости	Группа 1	Группа 2
Вовлеченность	0,39	0,55
Контроль	0,56	0,59
Принятие риска	0,45	0,55

В группе сотрудников, чья деятельность связана с коммуникацией с посетителями (группа 1), связей интегрального показателя ассертивности с компонентами жизнестойкости не выявлено. В группе сотрудников, чья деятельность связана с работой с экспозицией (группа 2), выявлена положительная связь интегрального показателя ассертивности с компонентом жизнестойкости «контроль». Следовательно, чем выше уровень ассертивности, тем больше сотрудники уверены в том, что их усилия позволяют повлиять на результат происходящего, пусть даже это влияние не абсолютно и успех не гарантирован.

Перейдем к анализу связи показателя ассертивности со стрессоустойчивостью (табл. 5).

Таблица 5

Корреляционные связи интегрального показателя ассертивности с устойчивостью к стрессу

Шкалы устойчивости к стрессу	Группа 1	Группа 2
Негативная социальная оценка	0,14	0,02
Негативная самооценка	0,53	0,57
Неопределенность	0,29	0,24
Дефицит времени	0,49	0,24
Информационные перегрузки	0,52	0,09
Физические перегрузки	0,4	0,2
Монотонность	0,29	0,23

Окончание табл. 4

Шкалы устойчивости к стрессу	Группа 1	Группа 2
Изоляция	-0,05	-0,16
Ситуация конкретной угрозы	0,28	0,31
Повседневные стрессоры	0,35	0,42
Неожиданность стрессора	0,36	0,38
Длительность стрессора	0,37	0,41

Отрицательные связи показателя ассертивности со шкалой «изоляция» обнаружены в обеих группах сотрудников музеев, следовательно, с увеличением стрессоустойчивости в условиях социальной изоляции в обеих группах уровень ассертивности падает: данная тенденция может свидетельствовать как о недостаточной гибкости моделей совладания со стрессом, так и о распространенности копинга изоляции в рассматриваемой выборке в качестве механизма компенсации высокой коммуникативной и сенсорной нагрузки.

Значимая положительная корреляционная связь наблюдается между ассертивностью и негативной самооценкой (отражает степень устойчивости позитивной самооценки), что свидетельствует о самостоятельности респондентов обеих групп в принятии решений, их уверенности в себе. Особое внимание обращает на себя коэффициент корреляции ассертивных навыков с дефицитом времени и толерантности к информационным перегрузкам у сотрудников, чья деятельность определяется коммуникацией с посетителями: это говорит об успешной адаптации респондентов к условиям труда и содержанию профессиональной деятельности.

В целом по результатам корреляционного анализа выявлены различия в структурах корреляционных связей двух групп сотрудников. В группе сотрудников, чья деятельность связана с коммуникацией с посетителями, отсутствуют связи ассертивности с самооценкой и жизнестойкостью, однако прослеживается больше связей с показателями устойчивости к стрессу, чем у сотрудников, чья деятельность связана с работой с экспозицией. В группе сотрудников, чья деятельность связана с работой с экспозицией, имеются связи ассертивности со всеми исследуемыми психологическими характеристиками, что, на наш взгляд, указывает на то, что у представителей данной группы более сформирован ассертивный тип личности, следовательно, выше личностный потенциал, являющийся условием для самореализации и фактором социальной успешности.

Данной вывод подтверждают и результаты сравнительного анализа, проведенного с использованием критерия Стьюдента. В рамках исследования были выявлены статистически значимые различия между двумя группами сотрудников музеев по исследуемым психологическим характеристикам. Среднее значение показателя уровня ассертивности у сотрудников музеев, чья деятельность связана с созданием и обслуживанием экспозиции, статистически значимо ($p = 0,02$) превосходит среднее значение аналогичного показателя у сотрудников, в чьи

обязанности входит коммуникация с посетителями. Средние значения показателей самооценки, жизнестойкости и психологической устойчивости к стрессу группы специалистов, коммуницирующих с посетителями, достоверно ниже (при $p = 0,05$) средних значений аналогичных показателей сотрудников, чья деятельность связана с работой с экспозицией.

Полученные в исследовании результаты могут лечь в основу разработки практических рекомендаций по формированию ассертивного поведения, тренинговых занятий с сотрудниками музеев, а также быть учтены психологами в процессе индивидуальной консультативной работы с ними.

Валиуллина Е. В. Реактивные образования и отрицание реальности в аспекте ассертивности и тревожности личности // Вестн. Самар. гуманитар. акад. 2019. № 1 (25). С. 16–22. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/reaktivnye-obrazovaniya-i-otritsanie-realnosti-v-aspekte-assertivnosti-i-trevozhnosti-lichnosti?ysclid=lz6x08wiro951733896> (дата обращения: 20.07.2024).

Евдокимова Ю. А., Твердостун К. Г. Методолого-теоретические аспекты музейной психологии // Уч. зап. Крым. федер. ун-та им. В. И. Вернадского. 2023. Т. 9 (75), № 2. С. 116–124. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/metodologo-teoreticheskie-aspekty-muzeynoy-psihologii?ysclid=lz762cswdc746697779> (дата обращения: 01.07.2024).

Каптопи В., Новак Т. Сам себе психолог. СПб., 1994.

Каптопи В., Новак Т. Как делать всё по-своему, или Ассертивность — в жизнь! / пер. А. Агаркова. СПб., 1995. URL: [https://spbib.ru/en/catalog/-/books/11224161-kak-delat-vse-po-svoemu-ili-assertivnost-v-zhizn-\(data-obrasheniya:27.02.2024\)](https://spbib.ru/en/catalog/-/books/11224161-kak-delat-vse-po-svoemu-ili-assertivnost-v-zhizn-(data-obrasheniya:27.02.2024)).

Лебедева И. В. Развитие ассертивности и ассертивного поведения личности // Вестн. Бурят. гос. ун-та. Философия. 2010. № 5. С. 127–132. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-assertivnosti-i-assertivnogo-povedeniya-lichnosti?ysclid=lzmb08prlr286343913> (дата обращения: 27.02.2024).

Леонтьев Д. А., Рассказова Е. И. Тест жизнестойкости. М., 2006. URL: https://www.aksp.ru/work/activity/nac_strateg/resurs_centr/files/soln_testgizn.pdf (дата обращения: 20.02.2024).

Никитин Е. П., Харламенкова Н. Е. Феномен человеческого самоутверждения. СПб., 2000.

Распопин Е. В. Опросник психологической устойчивости к стрессу. URL: <https://psystests.org/stress/opus-run.html?ysclid=lz4ielehm7851595997> (дата обращения: 25.02.2024).

Ромек В. Г. Тренинг уверенности в межличностных отношениях. СПб., 2003.

Сундиева А. А., Стефко М. С., Черкаева О. Е. Новое определение понятия «музей»: опыт обсуждения в рабочей группе ИКОМ России // Вестн. СПбГИК. 2023. № 4 (57). С. 87–93. <https://cyberleninka.ru/article/n/novoe-opredelenie-ponyatiya-muzej-opyt-obsuzhdeniya-v-rabochey-gruppe-ikom-rossii?ysclid=lz75n13pp5323636193> (дата обращения: 25.07.2024).

Уайнхолд Б. Опросник для определения самооценки. URL: <https://psy.wikireading.ru/hPi6539F7k> (дата обращения: 29.02.2024).

Шейнов В. П. Взаимосвязь ассертивности с психологическими и социально-психологическими характеристиками личности // Вестн. Рос. ун-та дружбы народов. 2018. Т. 15, № 2. С. 147–161. URL: <https://eposlink.com/ru/catalog/library/elibrary/book/>

vestnik_rossiyskogo_universiteta_druzhby_narodov_seriya-_psihologiya_i_pedagogika-2183/publication/141543/?ysclid=lz6sjrploh464267217 (дата обращения: 27.0.2024).

Ikiz F. Selfperceptions about properties affecting assertiveness of trainee counselors // Social behavior and personality. 2011. Vol. 39, № 2. P. 199–206. URL: <https://www.semanticscholar.org/paper/Self-perceptions-about-properties-affecting-of-Ikiz/8a21ba0053ffb997d4bc0a53bb4fcfba2ea454a9> (date of access: 29.07.2024).

Salter A. Conditioned reflex therapy: How to be assertive, happy and authentic and overcome anxiety and depression. L., 2019. URL: <https://archive.org/details/salter-conditioned-reflex-therapy/page/190/mode/2up> (date of access: 25.07.2024).

Volpe J. Dynamics of assertive behavior in the social work students // Amazonia Investigate. 2020. Vol. 28, № 9. P. 14–21. URL: <https://amazoniainvestiga.info> > article > download (date of access: 29.07.2024).

Статья поступила в редакцию 09.08.2024 г.