

ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ КОНФЛИКТОВ МОЛОДЕЖИ В СФЕРЕ ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ

В статье приведены результаты психологического исследования установок к конфликту в трудовых отношениях в группах испытуемых молодых людей, находящихся на различных стадиях профессионализации. Приведен анализ сравнения содержания когнитивной, эмоционально-оценочной и поведенческой компонент установок к конфликту в контексте тенденции повышения роли человека, его ценностей и активности как характеристики постиндустриального общества.

Ключевые слова: конфликт, конфликты в рабочих отношениях, установки личности к конфликту, стадии профессионализации личности.

E.V. Ulko

Kuban State University

PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF YOUTH CONFLICTS IN THE FIELD OF LABOR RELATIONS

This article presents the results of a psychological research of the conflict attitudes in the working relations in the group of tested young people at different stages of professionalization. The author also gives a comparison analysis of the content of cognitive, affective and behavioral components of the conflict attitudes in the context of the tendency to increase the role of human being, his/her values and the activity as a characteristic of a post-industrial society.

Keywords: conflict, conflicts in the working relations, personal conflict attitudes, stages of personal professionalization.

Наше современное общество демонстрирует трансформацию привычных социальных структур и отношений и имеет тенденцию к проявлению новых феноменов и тенденций, обозначаемых как черты постиндустриального общества. Выражением одной из таких черт многими авторами отмечается наличие новых тенденций изменений характера труда, его индивидуализация и, как следствие,

повышение роли человека, его знаний и творческого начала [1, 2]. Все более выраженной является связь трудовой деятельности с ориентацией работника на индивидуальное творчество, свободу, осознание себя и даже некоторое стремление к неподконтрольности [3]. Такие изменения приводят к становлению новых трудовых отношений и взаимодействий, как в широком социальном пространстве, так и на уровне функционирования отдельных организаций.

Отражение указанных тенденций выражается и в специфических составляющих профессионального сознания личности, изменении профессионально-трудовых ценностей. Особенно ярко данные процессы прослеживаются в сознании молодых людей, начинающих свою профессиональную жизнь. Часто для них трудовая деятельность – это не просто способ заработать, а часть определенного стиля жизни, организации времени, область самовыражения, творческой реализации [3]. При этом ориентация на свободу и самореализацию может иметь различный уровень зрелости, содержательно изменяться. Приходя работать в организацию, молодой человек нередко оказывается в ситуации противоречия между наличными ценностными ориентациями, сформировавшимися на их основе определенными ожиданиями и теми реалиями трудовых отношений, с которыми он сталкивается. Данное противоречие может выражаться в возникновении конфликтов молодого работника с коллегами и руководством. Учитывая возросшую значимость понимания роли действующего субъекта, задачу «...объяснения обстоятельств с помощью действий» [4, с. 41], есть основание ставить вопросы психологического исследования конфликтов в рабочих отношениях через обращение к выделению и особому анализу тенденций, соотносимых с такими основными чертами постиндустриального общества, как роль личности, ее профессионального сознания.

В нашем эмпирическом исследовании (совместном с Н.Я. Хоревой) фокус интереса был направлен на молодых людей в начале трудовой деятельности как субъектов конфликтного взаимодействия в организации. Мы опирались на понимание конфликта (А.Л. Журавлев) как целостного явления ситуации актуального взаимодействия социальных субъектов в форме противостояния, в котором объединены в единую систему интрапсихические процессы участников (переживания, отношение,

понимание и др.) и интерпсихические (общение, взаимоотношение и др.) [5]. В нашем исследовании такое понимание конфликта выразилось в выяснении содержания установок к конфликту в профессионально-трудовой деятельности молодежи. Исходя из трактовки установки к конфликту как сформированной различными путями общей предрасположенности человека определенным образом воспринимать и действовать в ситуации конфликта, мы наполнили каждую составляющую трехкомпонентной структуры определенными исследовательскими задачами. Для когнитивного компонента – задача выявления представлений молодых людей о сущности конфликта, его основных формах проявления и причинах, характере протекания конфликтных ситуаций в сфере профессионально-трудовых отношений. В рамках данной статьи выделим особо линию рассмотрения обращения участников исследования к категории «свобода» (и ее содержательного наполнения) при анализе причин конфликтов в трудовой деятельности. В данном компоненте как составляющую его часть исследовали представление испытуемого о себе и своем оппоненте в конфликтной ситуации. Для эмоционально-оценочного компонента – анализ отношения личности к конфликтам, ведущие эмоциональные переживания. В поведенческом компоненте мы изучали готовность к выбору определенных моделей и способов поведения в ситуациях противостояния, включая их аргументацию.

В исследовании мы исходили из того, что содержательная наполненность компонентов установок к конфликту в рабочих отношениях не является неизменной в течение жизни человека и, возможно, особо подвержена трансформации в начальный период профессионализации личности. Влияние оказывают как общие социальные и социально-психологические факторы, изменения в характере труда и трудовых отношений, специфика поколенческой и возрастной групп, так и более индивидуализированные составляющие, куда можно отнести конкретный опыт включенности личности в трудовые отношения, опыт конфликтных взаимоотношений, индивидуально-психологические особенности личности. Все эти факторы, гетерогенно и гетерархически организованные, могут приводить к определенным коррективам ценностных установок личности, отношению к конфликтам и способам поведения в них.

Целью нашего эмпирического психологического исследования было выявить, проанализировать и соотнести содержание компонентов установок к конфликтным ситуациям в трудовой деятельности у групп молодежи, находящихся на начальных этапах профессионализации – у адептов, адаптантов и интерналов. Для формирования групп испытуемых мы опирались на периодизацию стадий профессионализации по классификации Е.А. Климova [6]. Согласно автору, адептом является человек в период обучения и освоения основ знаний и навыков будущей профессии (в нашем случае это студенты вузов). Следующая идет стадия адаптации, начала профессиональной деятельности (у нас молодые специалисты на первом году работы). Затем стадия интернала, характеризующаяся включением работника в профессиональное сообщество как полноценного члена (у нас это молодые специалисты, получившие повышение в связи с продемонстрированными профессиональными результатами за первые пять лет работы). Все испытуемые, составившие выборку, являлись представителями профессиональной группы менеджеров указанных стадий профессионализации (всего 114 человек). Группы сравнения представляли: 45 адептов, студенты 3-4 курсов направления менеджмента вузов Краснодара и Сочи (23 девушки и 22 юноши, 19-23 года); 24 адаптанта, менеджеры предприятий г. Краснодара, (17 девушек и 7 юношей, 22-24 года) и 45 интерналов, менеджеры предприятий Краснодара и Сочи (22 женщины и 23 мужчин, 26-32 года).

Сбор эмпирических данных осуществлялся стандартизированными психодиагностическими методами (тест К. Томаса «Стили поведения в конфликте» (адаптация Н.В. Гришиной); тест О.Ф. Потемкиной «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере»); разработанными нами анкетой и интервью. В обработке результатов применяли методы описательной статистики, t-критерий Стьюдента; метод качественного анализа (категоризация ответов испытуемых).

Обратимся к анализу наиболее существенных результатов исследования установок к конфликту у испытуемых сравниваемых групп преимущественно через выделение выявленных отличий, фиксируемых в отдельных компонентах установок.

В когнитивном компоненте на основе анализа результатов диагностики социально-психологических установок личности

в мотивационно-потребностной сфере (тест О.Ф. Потемкиной) были выявлены следующие особенности. Группы адептов и адаптантов оказались очень близки между собой. Для этих групп характерны более высокие по сравнению с интерналами показатели по шкалам «ориентация на результат» (6,35 и 6,07), «ориентация на эгоизм» (4,52 и 4,60), «ориентация на власть» (3,45 и 3,27). В группе интерналов значимы ориентации «на процесс» (6,48), «на результат» (5,52) и «альтруизм» (5,62). Ориентация на власть выражена не высоко (1,69), несмотря на полученное респондентами статусное повышение. Результаты свидетельствуют о большей направленности адептов и адаптантов на себя и свои интересы, интерналы проявляют большую включенность в общие процессы и связь с окружающими.

Данная тенденция находит подтверждение при анализе результатов анкетирования и выборочного проведения интервью. Нами была зафиксирована близость групп адептов и адаптантов по большинству позиций. Конфликт воспринимается адептами как ожидаемое ими в будущем негативное явление, имеющее практически всегда деструктивный характер и выражающее наличие препятствия для реализации их собственных потребностей и целей. Конфликты ожидаются преимущественно с коллегами одного иерархического уровня (которые «будут пользоваться, что я новенькая», «неуважительно ко мне относиться», «нарушать правила поведения», «не выполнять должным образом свою работу», «возлагать на меня свои обязанности» и др.) и реже с руководителями («...начальник может несправедливо относиться ко мне», «если руководитель будет давить на меня»). В группе адаптантов появляется новая категория конфликтов – это конфликты с клиентами, которую отметила четверть опрошенных имеющих начальный опыт работы. Общим для обеих групп является определение предмета трудового конфликта как преимущественно столкновение личных интересов и целей участников. В описании конфликтов в данных группах присутствует некоторая стереотипность, редко встречаются дифференцированные развернутые ответы с включением разнообразных категорий. Причины и инициаторы конфликта отмечены чаще внешние, собственный вклад в возникновение конфликта предполагают менее 20 % испытуемых этих групп («...основными причинами конфликтов, возможно, будет неблагоприятный климат в коллективе ... малообразованность сотрудников по вопросам решения

конфликтных ситуаций», «скорее всего, начинаться будут с чьего-то недовольства моей работой, возможно личной неприязни...»). Представление о себе в конфликте можно образно определить как «несправедливо обвиненная жертва» либо как «ущемление моей свободы». Зафиксированы высказывания испытуемых, свидетельствующие о понимании свободы скорее в терминах желания быть «свободным от» («начальник будет нагружать все больше и больше... мне придется защищать свою свободу, ведь это несправедливо», «возможно, чтобы работать без конфликтов, надо быть фрилансером...ведь тогда никто не будет ущемлять твои интересы, твою свободу...»).

Интерналы отмечают, что конфликт является неотъемлемой частью рабочих отношений, который может проявиться практически с любым участником данных взаимодействий. Для группы характерны более развернутые и менее категоричные ответы по поводу предмета, причин и функций конфликта. В отличие от сравниваемых групп, присутствует развернутая аргументация конструктивной оценки трудовых конфликтов. При формулировке ответов о причинах конфликтов в организации чаще используют отвлеченные от личных отношений формы («...обычно является трудовая ситуация», «права и обязанности сотрудников», «выполнение должностных обязанностей»). Чаще, чем представители более молодых групп, интерналы дают ответы из категорий «причины в недопонимании участниками друг друга» (в формулировке адептов и адаптантов скорее звучит как «не понимают меня») и обозначают роль недостаточного согласования позиций сторон в возникновении конфликтов. Для интерналов характерна готовность не только признать возможность причины конфликта в нем самом, но и осознанного действия стать самому инициатором конфликта, если ситуация требует разрешения противоречия. В ряде ответов испытуемых данной группы используется обращение к термину «свобода». В их высказываниях о недостатке свободы как причины конфликта скорее выражается понимание «свободы для» (Э. Фромм) («если у меня нет свободы для реализации лучших вариантов решения рабочей ситуации, скорее всего пойду на конфликт ...»), «если некомпетентные действия сотрудников ограничивают возможность эффективной работы, я чувствую ограничение, не свободен я тогда... и это меня раздражает»).

В эмоционально-оценочном компоненте установок отмечены специфика и определенные противоречия в сравниваемых группах. Адепты имеют выраженное негативное отношение и опасение трудовых конфликтов, при этом предполагают, что их эмоциональное реагирование не будет составлять для них особую проблему. Как наиболее частные реакции отмечают преимущественно группу агрессивных эмоций (раздражение, гнев, агрессия, возмущение). Можно предположить, что для испытуемых данной группы отсутствие опыта в трудовой сфере и наличия опасений в связи с этим проявляется в наличии защитной позиции преуменьшения значимости конфликтного взаимодействия, преувеличение способности к регуляции эмоциональных реакций. Адаптанты, кроме отмеченных агрессивных эмоций, отмечают как более отрефлексированные эмоции тревожной (напряжение ожидания конфликта, опасения, тревожность) и депрессивной (бессилие, отстраненное безразличие) групп. Но эти ответы встречаются только у незначительной части респондентов. Интерны отмечают в своем большинстве общее нейтральное восприятие и оценку трудовых конфликтов как рядового явления («я нейтрально отношусь к конфликтам, так как понимаю, что полностью исключить их из трудовой деятельности практически невозможно»). Однако они выделяют имеющуюся у них проблему неконструктивного эмоционального реагирования и стремление снизить негативное влияние эмоций на свои действия («переживаю, но всегда нахожу выход», «считаю их неизбежными, но неприятное отношение есть», «хотелось бы не реагировать остро на конфликт... думаю, что возможно этому научиться»).

В ходе анализа поведенческого компонента конфликтных установок мы провели сравнение результатов диагностики стиля поведения в конфликте (тест К. Томаса). Отмечена общая склонность представителей всех трех групп к выбору диалоговых стилей поведения, сотрудничество и компромисс на первых местах. Однако присутствует ряд особенностей. В группе интерналов стратегия сотрудничества значимо выше (средний балл 7,3) по сравнению с адептами (6,1) и адаптантами (6,3). Стратегия борьбы наименее привлекательна для всех групп, но для интерналов она вполне приемлема, тогда как адепты и адаптанты практически

полностью ее исключают (соответственно 4,9; 2,3 и 2,5). Среди пассивных стратегий реагирования адепты склонны к избеганию конфликта (5,6), а интерналы готовы к приспособлению (6,4). Данные свидетельствуют о более активной осознанной позиции интерналов к участию в конфликтном взаимодействии, их склонность к разрешению проблем. Дополняют полученную картину результаты анализа ответов респондентов в анкетах и интервью. В ответах респондентов всех трех групп преобладает готовность к урегулированию конфликтов путем обсуждения проблем и достижения устраивающего обе стороны компромиссного решения. У адептов и адаптантов отмечены низкая способность к оценке своего поведения в конфликте, позиция обвинения оппонентов, стремление не столько урегулировать конфликт, сколько защитить свои интересы. В ответах отчетливо выражено противоречащее приведенным результатам диагностики стремление к настаиванию на своем. Но если не удастся переубедить или изменить поведение оппонента, то избирают вариант полного или частичного разрыва отношений («буду пытаться решить все мирно, поговорить, разъяснить и убедить коллегу... если нет, то просто не буду общаться с человеком», «если не смогу убедить начальника в своей правоте ... скорее всего придется увольняться»). Адаптанты не так категоричны, чаще обозначают намерение избегать открытых конфликтов. При невозможности уклониться альтернативой может стать борьба или увольнение. В обеих группах отсутствует намерение обращаться за помощью в решении конфликтов к какой-либо третьей стороне, они особо отмечают и ценностно аргументируют значимость самостоятельного действия. В группе интерналов вариант увольнения встречается крайне редко и характеризуется как исключительный. Стремление найти реализуемое приемлемое решение является основной задачей. Обращает на себя внимание факт выделения ими категории ситуаций сознательной активной инициации конфликта. В этом случае они обязательно указывают содержательные условия такого решения. Отличительной для данной группы является готовность к использованию стратегии подчинения. При наличии возможности самостоятельно решать конфликтные вопросы, вариант обращения к посредникам и включению других участников (начальник, высшее

руководство, трудовой коллектив, комиссия по урегулированию трудовых споров, суд, адвокат, компетентные знакомые и пр.) является специфическим для данной группы. Значительная часть ответов отражает анализ типичных для самого респондента проблем поведения, в частности, трудностей регулирования эмоций. В целом у интерналов отмечена общая склонность к рефлексии своих поведенческих установок и установок оппонента. В описании характера активности практически в равной степени отражены действия, субъективные интерпретации ситуации и их ценностные обоснования всех включенных в конфликт участников.

Обобщая представленные результаты нашего исследования, мы фиксируем наличие специфичности содержания всех трех компонентов установок молодежи к конфликту в профессионально-трудовой сфере. На различных стадиях профессионализации у молодых людей есть особенности установок, свои проблемные зоны и внутренние противоречия, которые в дальнейшем могут служить основой возникновения напряжений как внутри субъекта, так и приводить к внешним конфликтным взаимодействиям. Для адептов и адаптантов противоречие заключается в определенной централизованной на свои личностные интересы и цели, обвинительной позиции к окружению, слабом учете собственного вклада в конфликтную ситуацию и неготовности к последовательному урегулированию конфликта и отстаиванию интересов, что может выражаться в напряженности и неудовлетворенности. Для интернов отмечена готовность к выделению проблемных ситуаций в более широком масштабе, касающихся системных вопросов, интересов дела и других людей. Вместе с тем слабо выражена ориентация на лидирующие позиции, сильна эмоциональная реакция на конфликты.

Установки к конфликту в трудовых отношениях в каждой группе представляют достаточно целостную систему, базирующуюся на определенных ценностях и представлениях о желаемом образе жизни личности. Примером может служить апелляция респондентов всех групп к категории «свобода» как ценности экзистенциального уровня, опосредующей включенность субъекта в трудовые конфликты. Важным является смысловое наполнение данной категории, которое имеет различный оттенок

у представителей групп. Данный факт доказывает необходимость проведения психологических исследований личности как субъекта конфликтов в трудовых отношениях для выявления тех психологических составляющих, которые могут способствовать пониманию роли человека, его ценностей, творческого потенциала как важной составляющей изменений характера труда и трудовых отношений в современном обществе.

Список литературы

1. Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество. Опыт социального прогнозирования. М.: Академия, 2004. 788с.
2. Современные глобальные проблемы мировой политики / под ред. М.М. Лебедевой. М.: Аспект Пресс, 2009. 256 с.
3. Исаев Б.А. Политическая история. Демократия. М.: Юрайт, 2019. 490 с.
4. Турен А. Возвращение человека действующего. Очерк социологии. М.: Научный мир, 1998. 204 с.
5. Психология совместной жизнедеятельности малых групп и организаций / отв. ред.: А.Л. Журавлев, Е.В. Шорохова. М.: Социум; Ин-т психологии РАН, 2001. 288 с.
6. Климов Е.А. Психология профессионального самоопределения. М: издательский дом «Академия», 2010. 304 с.