

Е. В. Улько<sup>1</sup>

## УСТАНОВКИ К КОНФЛИКТУ В ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МОЛОДЕЖИ НА РАЗНЫХ СТАДИЯХ ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИИ

Понимание, прогнозирование и управление социально-трудовыми конфликтами предполагает научный анализ процессов на макро- и микроуровне. Значимым является выявление психологических закономерностей активности человека как субъекта конфликтов в трудовой сфере. При трактовке конфликта как целостного явления, объединяющего в общую систему интрапсихические процессы (переживания, отношение, понимание и др.) с интерпсихическими (общение, взаимоотношение и др.) в ситуации актуального взаимодействия социальных субъектов в форме противостояния (по А. Л. Журавлеву)<sup>2</sup>, целесообразным представляется изучение установок к восприятию и оценке конфликтной ситуации участниками, их готовность действовать определенным образом. Мы полагаем, что эти установки могут меняться в течение профессиональной жизни человека. Особый интерес представляет изучение установок молодежи как наиболее активной и определяющей будущее части общества. Оканчивая высшее учебное заведение, молодые люди основываются на своих представлениях о будущей профессии и возможных проблемах и конфликтах в процессе трудовой деятельности. Профессиональный опыт вносит коррективы в ранее сложившиеся ценностные ориентации и установки личности. Изучение и конкретизация содержательных и структурных составляющих данных изменений — основные идеи нашей работы.

В эмпирическом исследовании, проведенном совместно с Н. Я. Хоревой, было проверено предположение о различиях установок к конфликту в трудовой деятельности у личности на стадиях профессионализации адепта и интернала (по классификации Е. А. Климова)<sup>3</sup>. Согласно данной периодизации, адептом является человек в период обучения и освоения основ знаний и навыков будущей профессии. Далее идет стадия адаптации, начала профессиональной деятельности. Затем стадия интернала — включение работника в профессиональное сообщество как полноценного члена.

В отношении установок к конфликту как наличию общей готовности человека воспринимать и действовать особым образом в конфликтной ситуации мы ори-

ентировались на трехкомпонентную структуру. *Когнитивный* компонент — знания и представления молодых людей о сущности конфликта, его основных причинах и характере протекания конфликтных ситуаций в сфере профессионально-трудовых отношений. *Эмоционально-оценочный* компонент включает выявление отношения личности к конфликтам, типичные эмоциональные состояния и переживания в таких ситуациях. *Поведенческий* компонент характеризует готовность к определенным моделям и способам поведения в ситуациях противостояния.

Целью нашего исследования было изучить и сравнить компоненты установок к конфликтным ситуациям в трудовой деятельности у испытуемых в группах адептов и интерналов. Выборку составили молодые люди, представители профессии менеджмента на разных стадиях профессионализации — адепты и интерналы (всего 90 человек). Группы сравнения представляли 45 студентов III–IV курсов Сочинского государственного университета, факультета экономики и процессов управления по направлению подготовки «Менеджмент» (23 девушки и 22 юноши, возраст 21–23 года) и 45 сотрудников предприятий (22 женщины и 23 мужчин, возраст от 26 до 32 года).

Методы сбора эмпирических данных: психодиагностические (тест К. Томаса «Стили поведения в конфликте» в адаптации Н. В. Гришиной), тест О. Ф. Потемкиной «Диагностика социально-психологических установок личности в мотивационно-потребностной сфере»); анкета; интервью для конкретизации содержания структурных компонентов установок к конфликту в трудовой деятельности; статистический анализ (t-критерий Стьюдента); качественный анализ (категоризация ответов испытуемых на вопросы анкеты и интервью).

Обратимся к наиболее существенным результатам исследования. Рассмотрим данные стандартизированных методик. Сравнение показателей способов поведения в конфликтной ситуации у испытуемых выделенных групп свидетельствует об общей склонности к выбору диалоговых стилей поведения (сотрудничество и компромисс). Однако отмечен ряд особенностей. В группе интерналов стратегия сотрудничества значимо выше (средний балл 7,3) по сравнению с адептами (6,1). Стратегия борьбы наименее привлекательна для обеих групп, но для интерналов она приемлема, тогда как адепты практически полностью ее исключают (4,9 интерналы и 2,3 адепты). Среди пассивных стратегий реагирования адепты склонны к избеганию конфликта (5,6), а интерналы готовы к приспособлению (6,4). Данные свидетельствуют о более активной позиции интерналов — готовности к участию в конфликтном взаимодействии, к разрешению проблем.

По анализу социально-психологических установок личности были выявлены следующие особенности групп. Адепты имеют более высокие показатели

<sup>1</sup> Доцент кафедры социальной психологии и социологии управления Кубанского государственного университета (Краснодар), кандидат психологических наук. Автор около 80 научных публикаций, в т. ч.: «Этничность как контекст конфликтного взаимодействия: психологический и социально-политический аспекты» (в соавт.), «Сравнительный анализ конфликтологической компетентности руководителей с различным стажем управленческой деятельности» (в соавт.), «Опыт конфликтного взаимодействия как фактор взаимоотношений личности в трудовом коллективе» (в соавт.), «Локальная идентичность и субъектность местного сообщества» (в соавт.), «Субъект интерпретации ситуаций социального взаимодействия» и др. Член Российского психологического общества.

<sup>2</sup> Психология совместной жизнедеятельности малых групп и организаций / отв. ред.: А. Л. Журавлев, Е. В. Шорохова. М.: Социум: Ин-т психологии РАН, 2001.

<sup>3</sup> Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения. М.: Академия, 2010.

по шкалам «ориентация на результат» (6,35), «ориентация на эгоизм» (4, 52), «ориентация на власть» (3,45). Для группы интерналов характерна ориентация «на процесс» (6,48), «на результат» (5,52) и «альтруизм» (5,62). Результаты свидетельствуют о большей направленности adeptов на себя и свои интересы, интерналы же проявляют большую включенность в общие процессы и связь с окружающими.

Анализ результатов анкетирования и интервью с респондентами сравнимых групп позволяет выделить ряд особенностей. В когнитивном компоненте установки конфликт воспринимается adeptами как негативное явление, практически всегда имеющее деструктивный характер, склонность к стереотипному восприятию. Предметом трудового конфликта они называют преимущественно столкновение личных интересов и потребностей участников. Отмечают внешние причины и инициаторы конфликта, собственный вклад в возникновение конфликта не предполагают («Основными причинами конфликтов в трудовых отношениях, 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...»), «начальник может несправедливо относиться ко мне»). Интерналы понимают конфликт как неотъемлемую часть трудовых отношений, выделяют деструктивную и конструктивную функции. Предмет трудового конфликта представляют в отвлеченной от личных отношений форме («обычно является трудовая ситуация», «права и обязанности сотрудников», «выполнение должностных обязанностей»). Чаще, чем adeptы, интерналы обозначают роль непонимания или недостаточного согласования позиций сторон в возникновении конфликтов. Для интерналов характерна готовность быть инициаторами конфликтов, если ситуация требует разрешения противоречия.

В эмоционально-оценочном компоненте установок в обеих группах отмечены определенные противоречия. Adeptы демонстрируют выраженное негативное отношение и опасение, при этом отмечают свою готовность не реагировать эмоционально на конфликтные ситуации. Возможно, что для этой группы отсутствие опыта в трудовой сфере проявляется в защитной позиции преуменьшения значимости конфликтного взаимодействия и преувеличения своей способности к регуляции эмоциональных реакций. Интерналы в большинстве отмечают общее нейтральное восприятие и оценку трудовых конфликтов как рядового явления. Однако они выделяют имеющуюся у них проблему эмоционального реагирования и стремление снизить негативное влияние эмоций на свои действия («я нейтрально отношусь к конфликтам, так как понимаю, что полностью исключить их из трудовой деятельности практически невозможно», «переживаю, но всегда нахожу выход», «считаю их неизбежными, но неприятное чувство есть»).

В поведенческом компоненте в ответах респондентов обеих групп преобладает готовность к урегулированию конфликтов путем обсуждения проблем и до-

стижения устраивающего обе стороны компромиссного решения. Отметим общую склонность к рефлексии своих поведенческих установок в группе интерналов, выделение ими ситуаций сознательной инициативы активного ведения конфликта, трудностей регулирования эмоций. У adeptов отмечена низкая способность к оценке своего поведения в конфликте, позиция обвинения оппонентов, стремление не столько урегулировать противоречие, сколько защитить свои интересы либо при невозможности добиться этого уклониться от конфликтного взаимодействия.

Обобщая и интерпретируя полученные результаты сравнения групп молодых людей, осваивающих профессию (adeptы) и занявших свою позицию в группе профессионалов (интерналы), мы наблюдаем различия по всем трем компонентам установок к конфликту. Дадим обобщенную характеристику установок к конфликтам в трудовой деятельности в группах adeptов и интерналов. Молодые люди, обучающиеся профессии (adeptы), негативно относятся и оценивают будущие возможные конфликты на работе, соотносят будущие конфликты со столкновением личных интересов участников. Для данной группы характерен ряд противоречий в конфликтных установках, что может создавать им проблемы при вхождении в коллектив в начале трудовой деятельности. Несмотря на то что для группы характерна некоторая центрированность на собственных интересах (выраженность ориентаций на достижение результата, эгоизм и власть), представители группы видят источник конфликтов во внешней среде, связанный преимущественно с борьбой за интересы, с несправедливым отношением к ним. Возможную свою роль в возникновении конфликта не предполагают, однако на активную борьбу за свои интересы не настроены. Такое противоречие между акцентом на своих потребностях, обвинительной позицией к окружению и неготовности к отстаиванию своей позиции может выражаться в напряженности и неудовлетворенности. Состояние может усугубляться фактом уверенности молодых людей в своей возможности контролировать эмоциональные реакции. Таким образом, можно отметить основную потенциальную проблему для данной группы в возникновении конфликтов на межличностном уровне с коллегами при будущем вхождении в трудовую деятельность.

Для группы молодых людей, уже вошедших в профессию (интерналов), характерна фиксация неизбежности конфликтов в трудовой деятельности, выделение как отрицательных, так и положительных сторон. Они готовы к активному осознанному включению в конфликтное взаимодействие, иницированию конфликтов при необходимости, не склонны избегать конфликтных ситуаций. При этом выражена ориентация на взаимодействие и учет позиций и интересов других участников, ориентация на власть в меньшей степени значима. Они в большей степени готовы к подчинению и приспособлению и видят такой вариант как приемлемый способ решения конфликта. В качестве проблемы для данной группы можно отметить подверженность влиянию эмоций на поведение, несмотря на их нейтральное отношение к конфликтам в целом. Можно ожидать, что

конфликты в трудовой деятельности для представителей данной группы могут носить эмоционально насыщенную окраску, иметь не только межличностный характер, проявлять их готовность к решению противоречий, связанных с интересом дела и других людей.

Наша работа показала, что установки молодежи к конфликтам в профессиональной сфере меняются с получением опыта трудовой деятельности. На раз-

личных стадиях у молодых людей есть своя специфика установок, свои проблемные зоны и внутренние противоречия. Знание данных особенностей конфликтных установок может быть учтено в прогнозировании и профилактике конфликтов в организациях, в создании эффективной программы психологической поддержки и сопровождения молодых людей на разных стадиях профессионализации.