

УСТАНОВКИ К КОНФЛИКТУ В ТРУДОВОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ МОЛОДЁЖИ НА РАЗНЫХ СТАДИЯХ ПРОФЕССИОНАЛИЗАЦИИ

Понимание, прогнозирование и управления социально-трудовыми конфликтами предполагает научный анализ процессов как на макро- так и на микроуровне. Значимым является выявление психологических закономерностей активности человека как субъекта конфликтов в трудовой сфере. Понимая конфликт как целостное явление, объединяющее 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)¹, актуальным становится изучение установок к восприятию и оценки конфликтной ситуации участников, готовности действовать определенным образом. Мы полагаем, что данные установки человека могут меняться в течение его профессиональной жизни. Особый интерес вызывает изучение установок молодежи как наиболее активной и определяющей наше будущее части общества. Оканчивая высшее учебное заведение, молодые люди основываются на своих представлениях о будущей профессии и возможных трудностях 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 является основной идеей нашей работы.

В своем эмпирическом исследовании, проведенном совместно с Хоревой Н.Я., мы проверяли предположение о различиях установок к конфликту в трудовой деятельности у личности на стадиях профессионализа-

¹ Психология совместной жизнедеятельности малых групп и организаций / Ответственные редакторы: А.Л. Журавлев, Е.В. Шорохова. - М.: Изд-во «Социум»; «Институт психологии РАН», 2001. - 288 с.

ции адепта и интернала (по классификации Е.А. Климова)². Согласно данной периодизации стадий профессионализации адептом является человек в период обучения и освоения основ знаний и навыков будущей профессии. Далее идет стадия адаптации, начала профессиональной деятельности. Затем стадия интернала, характеризующаяся включением 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 ориентировались 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 данных 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, относящиеся к различным стадиям профессионализации – адептам и интерналам (всего 90 человек). Группы сравнения представляли 45 студентов 3-4 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 лет).

² Климов, Е.А. Психология профессионального самоопределения / Е.А. Климов. – М: издательский дом «Академия», 2010. – 304с.

Методы сбора эмпирических данных: психодиагностические методы (тест К.Томаса «Стили поведения в конфликте» (адаптация 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. Методы статистического анализа (t-критерий Стьюдента); метод качественного анализа (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 значительно выше (средний балл 7,3) по сравнению с адептами (6,1). Стратегия борьбы наименее привлекательна для обеих групп, но для интерналов она вполне приемлема, тогда как адепты практически полностью её 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 к участию в конфликтном взаимодействии, их склонность к разрешению проблем.

По анализу социально-психологических установок личности были выявлены следующие особенности групп. Адепты имеют более высокие показатели по шкалам «ориентация на результат» (6,35), «ориентация на эгоизм» (4,52), «ориентация на власть» (3,45). Для группы интерналов характерны ориентации «на процесс» (6,48), «на результат» (5,52) и «альтруизм» (5,62). Результаты свидетельствуют о большей направленности адеп-

тов на себя и свои интересы, интерналы проявляют большую включенность в общие процессы и связь в окружающими.

Анализ результатов анкетирования и проведения интервью с респондентами сравниваемых групп позволяет выделить ряд особенностей. В когнитивном компоненте установки конфликт воспринимается адептами как негативное явление, имеющее практически всегда деструктивный характер, присутствует стереотипное восприятие. Предметом трудового конфликта они обозначают преимущественно столкновение личных интересов и потребностей участников. Причины и инициаторы конфликта отмечены внешние, 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 функцию. Предмет трудового конфликта определяют в отвлеченной от личных отношений форме («... обычно является трудовая ситуация», «права и обязанности сотрудников», «выполнение должностных обязанностей»). Чаще, чем адепты, интерналы обозначают роль непонимания или недостаточного согласования позиций сторон в возникновении конфликтов. Для интерналов характерна готовность быть самому инициатором конфликта, если ситуация требует разрешения противоречия.

В эмоционально-оценочном компоненте установок отмечены определенные противоречия в обеих группах. Адепты имеют выраженное негативное отношение и опасение трудовых конфликтов, при этом отмечают свою готовность не реагировать эмоционально на конфликтные ситуации. Возможно, что для этой группы отсутствие опыта в трудовой сфере про-

является в наличии защитной позиции преуменьшения значимости конфликтного взаимодействия, преувеличение способности к регуляции эмоциональных реакций. Интерны отмечают в своем большинстве 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 не возможно», «переживаю, но всегда нахожу выход», «считаю их неизбежными, но неприятное отношение есть»).

В поведенческом компоненте в ответах респондентов обеих групп преобладает готовность к урегулированию конфликтов путем обсуждения проблем и достижения устраивающего обе стороны компромиссного решения. Отметим общую склонность к рефлексии своих поведенческих установок в группе интернов, выделение ими ситуаций сознательной инициативы активного ведения конфликта, трудностей регулирования эмоций. У адептов отмечена низкая способность к оценке своего поведения в конфликте, позиция обвинения оппонентов, стремление не столько урегулировать возникшее противоречие, сколько защитить свои интересы, либо при невозможности добиться своего, уклониться от конфликтного взаимодействия.

Обобщая и интерпретируя полученные результаты сравнения групп молодых людей осваивающих обучающихся профессии (адепты) и занявших свою позицию в группе профессионалов (интерны) мы наблюдаем различия по всем трем компонентам установок к конфликту. Дадим обобщенную характеристику установок к конфликтам в трудовой деятельности в группах адептов и интерналов. Молодые люди обучающиеся профессии (адепты) 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 своих интересах (выраженность ориентаций на достижение результата, эгоизм и власть), представители группы видят источник возникновения конфликтов во внешней среде, связанный преимущественно с борьбой за интересы, с несправедливым отношением к ним. Возможную свою роль в возникновении конфликта не предполагают. Однако, к активной борьбе за свои интересы не настроены. Такое противоречие между акцентом на свои потребности, обвинительной позицией к окружению и не готовности к отстаиванию интересов 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 (интернов) характерна фиксация неизбежности конфликтов в трудовой деятельности, выделение как отрицательных, так и положительных сторон. Они готовы к активному осознанному включению в конфликтное взаимодействие, инициации конфликтов при необходимости, не склонны избегать конфликтные ситуации. При этом выражены ориентации на процесс взаимодействия 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. Как проблему 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.

Нами показано, что установки молодежи к конфликтам в профессиональной сфере меняются в связи со стадией профессионализации и получением опыта трудовой деятельности. На различных стадиях у молодых людей есть специфика установок, свои проблемные зоны и внутренние противоречия. Знание данных особенностей конфликтных установок могут быть учтены в прогнозировании и профилактике конфликтов в организациях, в создании эффективной программы психологической поддержки и сопровождения молодых людей на разных стадиях профессионализации.