Багратиони Константин Амиранович
аспирант, кафедра социальной педагогики и психологии,
факультет педагогики и психологии,
Московский педагогический государственный университет
sau_ko@mail.ru

причины конфликтов между сотрудниками: психологический подход

управление командой проекта: практический междисциплинарный подход к решению конфликтологических проблем молодых специалистов

Аннотация

В статье произведена классификация конфликтов, возникающих в среде молодых специалистов, выполняющих совместную работу на предприятии. Конфликтные ситуации классифицируются по таким основаниям, как причина их возникновения и количество работников, вовлеченных в конфликты.

Ключевые слова: конфликтология, молодые специалисты, модель ситуации конфликта, межличностная напряженность, ценностно-смысловой конфликт, концепция тревожной личности

Общеизвестно, что в рамках отношений внутри проекта часто возникают такие ситуации, когда линия поведения одного человека противоречит установкам другого. Как результат, почти всегда возникает межличностная напряженность (1), что может привести к попыткам одного человека принудительно изменить линию поведения другого посредством тех или иных действий.

Особую значимость проблема обретает, когда мы говорим о молодых специалистах. Оказавшись в незнакомой ситуации, когда они должны работать в команде над реализацией проекта при наличии минимального опыта контактов в рамках деловых отношений, молодые специалисты могут явиться источником конфликтов.

Рассматривая проблему конфликтов внутри команды проекта с практического, междисциплинарного ракурса, мы подходим к решению целого ряда значимых проблем. К ним относятся:

– вынужденные кадровые перестановки, увольнения;

– оптимальность/неоптимальность межличностного взаимодействия сотрудников;

…конфликт – это воплощенное в столкновении противоречие

– затраченное на урегулирование конфликтов время;
и пр.

Последствия конфликтов

О негативном воздействии, оказываемом конфликтами на продуктивность деятельности в рамках рабочих отношений, говорить не приходится. Однако необходимо также отметить деструктивное воздействие конфликтов на здоровье. Н.В. Иванов в своей статье подчеркивал травмирующее значение конфликтных ситуаций, поставив неврозы в причинно-следственную зависимость от конфликтов (2). А.П. Егидес развивает положение Н.В. Иванова, подчеркивая, что «роль межличностных конфликтов как пускового механизма психосоматических заболеваний и психоневрозов можно понять, исходя из известных[1] медицинских и физиологических фактов» (3).

Существует масса определений термина «конфликт». К наиболее часто встречающимся формулировкам относятся:

1) конфликт – это актуализировавшееся противоречие;
2) конфликт связан с эмоциональными переживаниями его субъекта;
3) конфликт – это столкновение ценностей, целей, планов, смыслов и т.д.

Обобщая все существующие толкования, мы получим что-то вроде: конфликт – это воплощенное в столкновении противоречие. По своей сути, противоречия, в контексте ситуации межличностного взаимодействия, являются столкновением взаимоисключающих внутренних регуляторов поведения (ценностей, целей, планов, смыслов и т.д.).

Модель ситуации конфликта

Существует множество подходов к анализу ситуации конфликта (Л.А. Петровская (9), А.Я. Анцупов (10), А.П. Егидес (3) и др.).

Для обобщения практически значимых аспектов существующих подходов к проблеме конфликта в рамках взаимодействия внутри команды проекта, предлагаем использовать модель, изображенную на рис. (*см. на с. 79*).

Динамика ситуации конфликта здесь детерминирована четырьмя группами факторов: ситуативными, личностными, ценностно-смысловыми и факторами взаимодействия. Конфликтность ситуации обусловлена столкновением противоречащих друг другу регуляторов поведения, носителями которых могут выступать как группы (межгрупповые конфликты), так и диады (межличностные конфликты) или один единственный субъект (внутриличностные конфликты).

Необходимо понимать, что все перечисленные группы факторов взаимосвязаны и взаимопроникаемы: под воздействием ситуативных факторов вскрываются личностные и т.д. Рассмотрим методологические основания для выделения именно таких групп факторов и произведем классификацию конфликтов.

[1] А.П. Егидес опирается на исследования учеников И.П. Павлова: на положение К.М. Быкова о кортико-висцеральных связях, на положение А.Д. Сперанского о трофических нервных волокнах и т.д.

Причины, порождающие конфликты

Для уточнения причин возникновения анормативного поведения, являющегося, в большинстве случаев, источником конфликта, обратимся к исследованиям, посвященным проблемам особенностей личности правонарушителей.

В настоящее момент в рамках юридической психологии разработаны две фундаментальные концепции генезиса преступной личности:

1) ценностно-нормативная концепция (11);

2) концепция тревожной личности (12).

Ведущий отечественный специалист по психологии агрессии С.Н. Ениколопов проблему ценностной детерминации агрессивного поведения анализирует на социально-психологическом уровне: «Большинство ценностей, функционирующих в современном обществе, способствует тому, что агрессия и насилие активно проявляются и воспроизводятся в социуме».

Исходя из предложенной С.Н. Ениколоповым трактовки ценностно-смысловых детерминант агрессивного (конфликтного) поведения, мы выделяем первый тип конфликтов (на основании причины возникновения) – *ценностно-смысловые конфликты*.

Ю.М. Антонян, один из крупнейших исследователей особенностей лич-



Рис. Ситуационная модель конфликта

большинство ценностей, функционирующих в современном обществе, способствует тому, что агрессия и насилие активно проявляются и воспроизводятся в социуме

ности правонарушителей, пришел к выводу, «что в первую очередь их отличает именно высокий уровень тревожности, как стабильное образование» (13). Таким образом, мы выходим на второй тип конфликтов – *конфликты тревожности.*

Ряд авторов, в том числе и С.Н. Ениколопов (14), причины возникновения агрессивного (конфликтного) поведения видят, в том числе, во фрустрации[2] или депривации[3] актуальной (значимой) потребности человека. Итак, мы можем выделить также *фрустрационные* и *депривационные конфликты*.

Одной из наиболее частых причин возникновения конфликта является агрессия одного или нескольких участников конфликта. Отсюда вытекает следующий тип конфликтов – *конфликты агрессивности*.

Последним личностным фактором в формировании конфликтных ситуаций выступают психологические защиты одного или нескольких участников конфликта. Таким образом, мы получаем последний тип конфликтов – *конфликты защиты.*

Когда мы говорим о личностных факторах, следует помнить, что, как справедливо замечает Н.Д. Левитов, признание детерминированности агрессии социальными феноменами не следует доводить до «отрицания роли биологического фактора, включающего в себя врожденную возбудимость нервной системы…» (15). На значимость роли физиологических коррелят агрессии и тревожности указывают также Р. Бэрон и Д. Ричардсон: «биологические процессы протекают в социальном контексте – то есть внешняя среда влияет на неврогенные связи, внутренние биологические процессы в значительной степени предопределяют характер наших реакций на средовые воздействия» (16).

Таким образом, существует ряд факторов, обуславливающих биологическую предрасположенность к формированию агрессивного поведения.

Также существуют и физиологические корреляты тревожности. К примеру, Е.Г. Филатова и И.А. Казанцева указывали на то, что существует взаимосвязь между гипотиреоидным состоянием щитовидной железы и увеличением выраженности проявлений тревожности, а также с возрастанием возбудимости и ростом эмоциональной нестабильности (17).

Классификация конфликтов

При обобщении изложенного мы получим следующую классификацию конфликтов, построенную по такому основанию, как причина их возникновения:

[2] Состояние индивида, вызванное невозможностью удовлетворить значимую потребность.

[3] Состояние индивида, возникающее при длительной невозможности удовлетворения значимой потребности.

– фрустрационные конфликты, возникающие в результате фрустрации;
– депривационные конфликты, возникающие в результате депривации;
– конфликты агрессивности, возникающие по причине агрессивности одного или нескольких участников конфликта;
– конфликты тревожности, возникающие по причине тревожности одного или нескольких участников конфликта;
– конфликты защиты, причины возникновения которых кроются в использовании психологической защиты одним или несколькими участниками конфликта;
– ценностно-смысловые конфликты, возникающие из-за столкновения взаимоисключающих ценностей, смыслов, целей и т.д.

Также необходимо иметь в виду классификацию конфликтов, выделенную на основании количества участников/носителей конфликта. В соответствии с данной типологией, выделяются следующие конфликты:
– внутриличностные;
– межличностные;
– межгрупповые.

Таким образом, например, ценностно-смысловой конфликт может быть как внутриличностным (например, поставленная перед сотрудником задача идет вразрез с его принципами, и, как следствие, у сотрудника нарастает внутриличностное напряжение; одним из вариантов исхода в такой ситуации может быть разрядка напряжения в конфликтное русло), межличностным (например, принципы одного сотрудника идут вразрез с принципами другого), межгрупповым (например, причиной конфликта являются этнические различия в ценностно-смысловой сфере).

Литература

1. ДеКарло Д. Экстремальное управление проектами. / Пер. с англ. Финогенова М.С., Смыковской Е.И. – М., 2005.
2. Иванов Н.В. Амбулаторная психотерапия неврозов. // Руководство по психотерапии. / Под ред. В.Е. Рожнова. – М., 1974.
3. Егидес А.П. Психология конфликтов в деловом общении: Концепции и технологии: Дисс. ... докт. психол. наук. – М., 2004. – С. 92.
4. Хасан Б.И. Психотехника конфликта и конфликтная компетентность. – Красноярск, 1996. – С. 33.
5. Психология: Словарь. / Под ред. А.В. Петровского, М.Г. Ярошевского. – М., 1990. – С. 174.
6. Гришина Н.В. Психология конфликта. – СПб., 2000. – С. 88.
7. Василюк Ф.Е. Психология переживания. Анализ преодоления критических ситуаций. – М., 1984. – С. 42.
8. Бородкин Ф.М., Коряк Н.М. Внимание: конфликт! – Новосибирск, 1989. – С. 177.
9. Петровская Л.А. О понятийно схеме социально-психологического анализа конфликта // Теоретические и методологические проблемы социальной психологии. – М., 1977. – С. 126–143.
10. Анцупов А.Я., Шипилов А.И. Конфликтология: теория, история, библиография. – М., 1996.
11. Ратинов А.Р. Психология личности преступника. Ценностно-нормативный

…одной из наиболее частых причин возникновения конфликта является агрессия одного или нескольких участников конфликта

аспект. // Личность преступника как объект психологического исследования. – М., 1979. – С. 3–33.
12. Антонян Ю.М. Психологическое отчуждение личности и преступное поведение. (Генез и профилактика дезадаптивных преступлений). – Ереван, 1987.
13. Антонян Ю.М. Психология убийства. – М., 1997. – С. 191.
14. Ениколопов С.Н. Некоторые результаты исследования агрессии // Личность преступника как объект психологического исследования. – М., 1979. – С. 100–110.
15. Левитов Н.Д. Фрустрация как один из видов психических состояний // Вопросы психологии. – 1967. – № 6. – С. 172.
16. Бэрон Р., Ричардсон Д. Агрессия. / Пер. с англ. – СПб., 1998. – С. 255.
17. Филатова Е.Г., Казанцева И.А. О роли неспецифических систем мозга в патогенезе заболеваний щитовидной железы // Проблемы эндокринологии. – 1994. – № 6. – С. 28–36.

РП

Konstantin A. Bagrationi
Postgraduate Student, Chair of Social Pedagogy and Psychology,
Department of Pedagogy and Psychology,
Moscow State Pedagogical University

Project Team Management: a Practical Interdisciplinary Approach to Solving Conflictological Problems of Young Professionals

Abstract

The article gives a classification of conflicts arising among the young professionals who perform joint work at an enterprise. Conflict situations are classified by such reasons as the reason of their occurrence and the number of employees involved in the conflict.

Keywords: conflictology, young professionals, conflict situation model, interpersonal tensions, value and content conflict, concept of disturbing personality