DOI: 10.17117/na.2016.05.03.529

Поступила (Received): 24.05.2016

<http://ucom.ru/doc/na.2016.05.03.529.pdf>**Балабанова М.В.****Анализ трудового конфликта с позиций транзактно-аналитической концепции (на примере кейса)****Balabanova M.V.****Analysis of the labor conflict from the viewpoint of transactional analytic concept (in case study)**

Теория транзактного анализа может быть с успехом применена в практике анализа и прогнозирования конфликтов, а также их предупреждения и разрешения в межличностном взаимодействии. В то же время глубокий структурный анализ личности помогает понять внутренние причины того или иного поведения человека. Что мы и сделаем в данной статье на примере межличностного вертикального конфликтного взаимодействия в сфере трудовых отношений

Ключевые слова: транзактный анализ, анализ трудового конфликта

Балабанова Марина Витальевна

Кандидат социологических наук, доцент
Санкт-Петербургский гуманитарный университет профсоюзов
г. Санкт-Петербург, ул. Фучика, 15

The theory of transactional analysis can be successfully applied in the practice of analysis and prediction of conflict, as well as their prevention and resolution in interpersonal interaction. At the same time, a deep structural analysis helps to understand the individual behavior. What we will do is an example of vertical interpersonal conflict in the sphere of labor relations in this article

Key words: transactional analysis, labor conflict analysis

Balabanova Marina Vitalievna

Candidate of Sociological Sciences, Associate Professor
University of the humanities and social sciences
Saint-Petersburg, Fucik st., 15

Теория транзактного (транзактного) анализа была разработана американским психотерапевтом Эриком Берном в 50-е годы XX века. Основные положения этой теории широко используются в психотерапии при лечении различных психических расстройств, а также в работе психологов по коррекции поведения человека. Теория транзактного анализа может быть с успехом применена в практике анализа и прогнозирования конфликтов, а также их предупреждения и разрешения в межличностном взаимодействии. В то же время глубокий структурный анализ личности помогает понять внутренние причины того или иного поведения человека. Что мы и сделаем на примере межличностного вертикального конфликтного взаимодействия в сфере трудовых отношений.

Предлагаю рассмотреть частный случай трудового конфликта, который имеет место быть в одной Петербургской организации. В магазине N в трудовом

коллективе не первый год работает женщина, которая в настоящее время находится на третьем месяце беременности. Назовем ее Марией Ивановой. До этой ситуации женщина не имела разногласий с руководством относительно качества выполнения работы. Однако с момента, когда менеджер Петров узнал об «особом» положении женщины, началось давление с его стороны. Это проявляется через придирки к процессу и результатам деятельности Ивановой. Также происходит эмоциональное давление на беременную женщину и постоянные обвинения в «плохо» сделанной работе. Выражается это в форме экспрессивных нападок на Иванову. Реакция сотрудницы на такие проявления менеджера носит избегающий, уклоняющийся характер. Однако это не избавляет ее от глубоких негативных эмоциональных переживаний по поводу происходящего.

Проведем анализ конфликтной ситуации. Менеджер Петров не говорит напрямую о своих мотивах и причинах своего агрессивного поведения. А сотрудница Иванова не вступает в открытую конфронтацию для выяснения причин такого отношения к ней со стороны руководства. Поэтому можно говорить о том, что конфликтная ситуация носит латентный характер. Истинные интересы сторон замалчиваются и отношения становятся более напряженными. Инцидента, или открытого столкновения оппонентов по поводу истинной мотивации конфликта, еще не было. Конфликт затягивается, положение подчиненной становится все более гнетущим и невыносимым. Ситуация становится тупиковой. С нашей точки зрения, наилучшим вариантом поведения Ивановой являлось бы открытое прояснение причин неадекватного отношения со стороны своего руководителя. Предположим, что она (причина) заключается в желании менеджера «довести» сотрудницу до написания заявления по собственному желанию.

Проанализируем эмоциональное состояние беременной женщины. Начнем с того, что вследствие гормональной перестройки организма в первый триместр беременности у женщины происходит резкая смена настроений, эйфорические состояния сменяются периодами подавленности и угнетенности. Характерные черты в этот период – повышенная тревожность, плаксивость, агрессивность. Нужно добавить сюда страхи женщины по поводу вынашивания ребенка и благополучных родов, потери своей сексуальной привлекательности и прежнего социального статуса, тревожит и предстоящее материальное положение семьи.

Структурный анализ личности Ивановой с позиции транзактно-аналитической теории дает понять следующее:

- слабый Заботливый Родитель, который не дает внутренней поддержки женщине и не ищет таковой в числе ближайшего окружения;

- сильный Критический Родитель (Родитель первого порядка в Ребенке), который «поддерживает» слова менеджера о «плохой» работе Ивановой и, таким образом, выставляет её на публичное «распятие» руководством (это подтверждает отсутствие защитных действий в свою пользу со стороны сотрудницы);

– слабый Взрослый, который не анализирует сложившуюся ситуацию на работе и не принимает решения о прояснении ситуации с руководством и отстаивании своих интересов; также не ведет поиск выхода из ситуации, не производит сбора информации по возможным вариантам разрешения проблемы;

– слабый естественный Ребенок (соматический Ребенок первого порядка в Ребенке), который находится в паническом страхе увольнения, потери работы, потери заработной платы и предстоящих денежных выплат (пособия по беременности и родам и по уходу за ребенком до 1,5 лет); страх увольнения коррелирует со страхом «отвержения», относящимся к глубинным эмоциональным травмам женщины в личной истории и не актуализированным на уровне сознания;

– слабый Маленький Профессор (Взрослый первого порядка в Ребенке) – это интуиция, которая молчит в данном случае, так как ее заглушают очень сильные чувства со стороны естественного Ребенка и давление со стороны Критического Родителя.

Итак, на общее тревожное и подавленное состояние Ивановой накладываются огромные страхи, а также необходимость выдерживать эмоционально-экспрессивные нападки со стороны руководства магазина. Эта конфликтная ситуация является примером силовой игры, где «сильный» заставляет «слабого» сделать то, что ему необходимо, против его воли. Говоря о соотношении сил, позиции здесь неравные: менеджер Петров находится в Родительской позиции и оказывает давление сверху, сотрудница Иванова находится в Детской позиции и принимает это давление как «должное» (ввиду отсутствия противодействия с ее стороны). Уклонение, как стратегия поведения Ивановой в конфликте, в данном случае не является сознательным выбором, а скорее – привычным способом избегания любых столкновений. Это говорит о наличии неадекватных (текущей ситуации) чувств страха и вины, об их «огромном» количестве, которое и подавляет активность сотрудницы. Таким образом, она накапливает пассивную агрессию привычным для нее способом (куда она пойдет дальше – это другой вопрос).

Проанализируем ситуацию как игру в беспомощность в терминах драматического треугольника Стивена Карпмана. Позиция Жертвы – Иванова («Я-не Ок, ты-Ок»), позиция Преследователя – Петров (Я-Ок, ты – не Ок, и в этом твоя вина»). Особенность положения психологической Жертвы в том, что предпринимать попытки для своего «спасения» она не собирается. Сочувствие других сотрудниц к положению Ивановой на работе очень приятно для последней, и является подтверждением тому, чтобы ничего не делать для изменения ситуации. Это «рэкетный» способ собирания признания со стороны коллектива. Такое признание через сочувствие и жалость достается Ивановой слишком «дорогой» ценой – растущее напряжение во время эмоционального давления со стороны руководства.

Цель Ивановой – доработать до декретного отпуска – является для нее очень важной. Таким образом, стратегия уклонения никак не может ей помочь в данной ситуации. Для достижения своей цели сотруднице важно «подняться»

из Детского эго-состояния во Взрослое, ей необходимо отделить детское чувство страха отвержения от текущего страха увольнения, и начать рационально мыслить с целью разрешения данной ситуации.

И таким образом, это позволило бы ей узнать, что в ст.261 Трудового кодекса РФ сказано: уволить беременную женщину (т.е. расторгнуть трудовой договор по инициативе администрации) нельзя. Это означает, что страхи Ивановой по поводу увольнения не имеют реальных оснований. Далее: отчисления на пособия по беременности и родам и по уходу за ребенком до 1,5 лет выплачиваются не из фонда заработной платы организации, а из Фонда социального страхования, куда производились отчисления работодателем за время ее работы в организации. Ей необходимо сообщить об этом непосредственному руководству с целью прекращения эмоционального давления. И конфликт будет исчерпан. Более того в настоящее время ФСС выходит на уровень прямых выплат беременной женщине. Для этого Ивановой необходимо взять справку о заработной плате 2-НДФЛ за последние два года и расчет пособий в своей организации. А денежные средства Иванова будет получать напрямую в ФСС (без участия организации-работодателя).

Список используемых источников:

1. Айвазова А.Е. Транзактный анализ в психологическом консультировании. Пятигорск, 2008. С. 55.
2. Берн Э. Игры, в которые играют люди. Люди, которые играют в игры. М.: Эксмо, 2010.
3. Стюарт Я., Джойнс В. Современный транзактный анализ. СПб: Социально-психологический центр, 1996.
4. Штайнер К. Сценарии жизни людей. СПб: Питер, 2003.

© 2016, Балабанова М.В.

Анализ трудового конфликта с позиций транзактно-аналитической концепции (на примере кейса)

© 2016, Balabanova M.V.

Analysis of the labor conflict from the viewpoint of transactional analytic concept (in case study)