

Ситуационный анализ конфликтного взаимодействия сотрудников компании, принадлежащих к поколениям X и Y

В.И. ПИЩИК*,

*Донской государственной технической университет, Ростов-на-Дону, Россия,
vladaph@yandex.ru*

Н.В. КОРОЛЕВА**,

*ООО «Издательский Дом “Таганий РогЪ”», Таганрог, Россия,
ketana2006@yandex.ru*

В статье описан ситуационный подход к анализу конфликтности представителей разных поколений работников компании, проанализированы межпоколенческий конфликт, психологические портреты представителей поколений X и Y. Было обследовано 144 человека. Применялись методики: тест Томаса, методика выявления конфликтов ожиданий С.И. Ерина, Е.П. Шарапова; методика выявления потенциальных межличностных конфликтов А.Н. Лебедева, И.И. Лаврененко; разработанная анкета анализа конфликтного взаимодействия. Результаты исследования подтвердили различия в восприятии конфликтных ситуаций и в отношении к ним у представителей разных поколений. По полученным данным удалось выявить ряд закономерностей, взаимосвязей, а также описать отношение сотрудников разных поколений к возникающим или возможным конфликтам. Выявлено, что представители поколения Y более склонны к конфликту, по сравнению с представителями поколения X в рассматриваемой компании. Предполагаем, что это может быть результатом рассогласования ожиданий сотрудников и возможностей их реализации на рабочем месте.

Ключевые слова: конфликт, ожидания в конфликте, конфликтные ситуации, конфликт между поколениями, ситуационный анализ, поколение X, Y.

Для цитаты:

Пищик В.И., Королева Н.В. Ситуационный анализ конфликтного взаимодействия сотрудников компании, принадлежащих к поколениям X и Y // Социальная психология и общество. 2018. Т. 9. № 1. С. 78–89. doi:10.17759/sps.2018090106

* *Пищик Влада Игоревна* — доктор психологических наук, доцент, профессор кафедры «Психология образования и организационная психология», факультет психологии, педагогики и дефектологии, Донской государственной технической университет, Ростов-на-Дону, Россия, vladaph@yandex.ru

** *Королева Наталия Викторовна* — оператор, ООО «Издательский Дом “Таганий РогЪ”», Таганрог, Россия, ketana2006@yandex.ru

Введение

Сегодня в России актуальным становится изучение поколений. Актуальность исследований связана с попыткой снизить факторы и причины, влияющие на развитие будущих поколений в негативном контексте [4; 9; 12; 13]. К одному из этих факторов относится область конфликтного взаимодействия, которое возникает во взаимоотношениях представителей разных поколений между собой. Степень гармонии/конфликтности между людьми разных поколений зависит от разных факторов: совместимости ценностных ориентаций, основных норм жизнедеятельности, возможности адекватной, успешной социализации молодежи, условий благоприятного взаимодействия со старшими поколениями, соответствия личности требованиям возрастного социального статуса [1; 6]. Возникает проблема, которая выражается в недостаточном количестве информации о различиях поколений у поколений X и Y (по классификации В.И. Пищик: X — 1965—1982 г.р., Y — 1983—1999 г.р.) [9] как сотрудников российской компании. В настоящее время эти поколения в мире исследуют в различных сферах — психологической, социальной, культурной, финансовой и т. д. Это объясняется тем, что данные поколения уже достаточно полно сформировались и определяют особенности развития и совершенствования бизнеса. Но перед проведением различных исследований необходимо выявить психологические характеристики представителей данных поколений, а также определить условия, которые влияют на их развитие в современном мире: выделить позитивные и негативные факторы, определяющие формирование ценностей, личностных и социально-психологических особенностей поколений [7].

Таким образом, цель данной работы — проанализировать особенности конфликтного взаимодействия в организации представителей поколений X и Y.

Теоретические подходы к изучению конфликта поколений

Ситуационный подход [3; 6; 11] к объяснению конфликтных ситуаций не отрицает влияния личностных особенностей на поведение и два полюса взаимодействия: конфликтный и кооперативный. Это зависит и от личностных особенностей, проявляющихся в конфликтной ситуации [2]. Однако фундаментальная зависимость поведения и реагирования — конфликтного в том числе — от внешних условий, ситуации, остается более логичной при данном подходе к интерпретации такого взаимодействия [4].

Межпоколенческий конфликт — это тип конфликтного взаимодействия, включающий противостояние, противоборство мнений, ценностей, представлений, мотивов представителей различных поколений. Конфликт поколений может являться результатом быстрого развития общества, когда поколения не успевают за изменениями в обществе [2; 8], может быть вызван разрывом в ценностных ориентациях [1; 10; 13], быть результатом политических, экономических изменений [5] и др.

Можно встретить много описательных работ, посвященных поколениям. Например, представители поколения Y хотят получить от жизни максимум удовольствия, развивать свою личность, попробовать все. Но если им что-то не нравится или для достижения результата приходится прикладывать слишком много усилий, — они сразу же оставляют это занятие. Представители поколения Y очень

ценят психологический комфорт [3]. Для них престижная работа и высокая должность не являются самоцелью. Они должны осознавать, что от них что-то зависит, поэтому предпочтут поменять работу, но не станут терпеть административного диктата. Представители поколения Y нацелены на результат, надеются только на себя, редко просят помощи у других поколений. И при этом они рассчитывают на вознаграждение, и не в отдаленной перспективе, а здесь и сейчас. Представители поколения Y не умеют думать на большую перспективу и должны знать, во что вкладывают свое время. Им присущи коммуникативность и контактность. Они не привязаны к одному рабочему месту. Поколение Y выбирает такой вид бизнеса, как проектная работа [14].

В психологическом портрете представителя поколения X обращают на себя внимание такие качества, как стремление познать самого себя и нежелание решать общественные проблемы. Сравнительно высокое материальное положение позволяет «иксам» заниматься делом, которое по душе, много учиться и заниматься самообразованием, путешествовать, иметь хобби. В эмоциональном плане люди X стремятся к искренности чувств, постоянству в дружеских и семейных отношениях. Они готовы взять на себя ответственность за других, уделяют много внимания корпоративной культуре и формированию команды [10; 14]. Представители поколения X склонны к изменениям, легко осуществляют выбор, имеют высокую техническую грамотность, у них выражены индивидуализм, умение выживать. Они стараются обучаться в течение всей жизни. Надеются, как правило, на себя [13; 14].

Выработанные одним поколением формы взаимодействия и ценностные ориентиры могут изменяться представите-

телями других поколений [5]. Для описания особенностей поколений используются количественные и качественные характеристики. К количественным характеристикам относятся: длина, численность и число функционирующих в обществе поколений. К качественным характеристикам поколения относятся социально-психологические особенности поколения и структура поколения [9].

Представленные описания поколений не всегда подкреплены эмпирической базой исследований. Актуальность проблемы определила цель исследования — изучить социально-психологические особенности конфликтного взаимодействия в компании между представителями поколений X и Y.

Эмпирическое исследование

Эмпирическое исследование проводилось с участием 144 человек (из них 70 мужчины и 74 женщины) в возрасте от 26 до 47 лет (относящихся к поколениям X и Y), все респонденты имеют стаж работы не менее трех лет в исследуемой организации и высшее образование. Состав исследуемой выборки: по 50% представителей поколений X и Y.

Применялись методики: тест К. Томаса для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях; тест диагностики межличностных отношений Т. Лири; методика выявления основных противоречий (конфликтов ожиданий) между работником и организацией (С.И. Ерина, Е.П. Шарапов); методика выявления потенциальных межличностных конфликтов (методика выявления межличностной напряженности) (А.Н. Лебедев, И.И. Лаврененко); анкета анализа конфликтного взаимодействия представи-

телей разных поколений, работающих в одной организации. Статистическая обработка данных проводилась с использованием компьютерной программы SPSS ver. 21 и включала в себя проверку достоверности различий по критерию U Манна—Уитни. Все респонденты принимали участие в исследовании добровольно.

По полученным данным можно заключить, что средние баллы представителей поколения X выше по выраженности устойчивости к конфликтам ($U_{\text{эмп}} = 222,6$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$), а средние баллы представителей поколения Y выше по уровню конфликтности ($U_{\text{эмп}} = 312,1$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$). Это говорит о том, что представители поколения X чаще уклоняются от спора, относятся к конкуренту без предвзятости, имеют адекватную самооценку, прислушиваются к мнению других, не поддаются провокации, уступают в споре, идут на компромисс, выдерживают корректный тон в споре, тактичны, не демонстрируют свои эмоции. А представители поколения Y чаще спорят, подозрительны, имеют завышенную самооценку, тяжело принимают иные мнения, не уступают в споре, допускают тон, не терпящий возражений, не всегда тактичны, считают, что в споре нужно проявить сильный характер. Таким образом, можно сделать вывод, что представители поколения X менее склонны к конфликтному взаимодействию, а представители поколения Y имеют более высокий уровень конфликтности.

Далее рассмотрим соотношение между реальным и идеальным «Я» у представителей разных поколений. Было установлено, что представители поколения X, в целом, имеют небольшое расхождение между идеальным и реальным «Я». Наибольшее расхождение представлено по авторитарному, агрессивному и под-

чиняемому типу отношений ($U = 557,000$; $p \leq 0,001$). Невысокий уровень расхождения говорит о том, что они ставят перед собой реалистичные цели, принимают себя такими, какие они есть, а, следовательно, находятся в бодром, работоспособном состоянии.

Представители поколения Y, в целом, имеют более высокое расхождение между идеальным и реальным «Я» ($U_{\text{эмп}} = 257,3$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$) в сравнении с представителями поколения X. Наибольшее расхождение представлено по авторитарному ($U = 452,000$; $p \leq 0,001$), агрессивному, подозрительному, дружелюбному, а также альтруистическому типу отношений ($U = 396,500$; $p \leq 0,001$). Высокий уровень расхождения говорит о том, что они реже довольны собой и им проблематично будет достигнуть намеченных целей в саморазвитии.

В рамках диагностики по этой же методике мы выявили следующие типы отношения к окружающим у представителей поколений X и Y: представители поколения X чаще проявляют дружелюбие ($U_{\text{эмп}} = 262,7$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$) и альтруизм, они менее авторитарны, эгоистичны и агрессивны по отношению к окружающим. Представители поколения Y, наоборот: более агрессивны, эгоистичны и авторитарны ($U_{\text{эмп}} = 138,2$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$), проявляют меньше альтруизма, но также дружелюбны.

Мы определили показатели по основным факторам: доминирование — X (0,6), Y (7,9); дружелюбие X (1,4), Y (0,3). Анализируя данные показатели, можно заключить, что доминирование ($U_{\text{эмп}} = 131,4$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$) существенно преобладает у представителей поколения Y.

Также методика позволила определить, что представители поколения X меньше

склонны к неконформным тенденциям и к конфликтным проявлениям (11 баллов), характеризуются меньшей независимостью мнения, упорством в отстаивании собственной точки зрения, отсутствием склонности к лидерству и доминированию (11). У них преобладает неуверенность в себе, податливость мнению окружающих, склонность к компромиссам (15), но также выражено преобладание конформных установок, конгруэнтность в контактах с окружающими (11). Представители поколения Y больше склонны к неконформным тенденциям и конфликтным проявлениям (14). У поколения Y проявляется меньшая независимость мнения, упорство в отстаивании собственной точки зрения, отсутствие склонности к лидерству и доминированию (21). У них меньше выражена неуверенность в себе, податливость мнению окружающих, склонность к компромиссам (13), но также им свойственны, как и представителям поколения X, конформные установки, конгруэнтность в контактах с окружающими (12).

Для описания типов поведения людей в конфликтных ситуациях мы получили следующие данные по стратегиям взаимодействия поколений X: они чаще выбирают стратегии сотрудничества ($U_{\text{эмп}} = 149,5$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$) и избегания в конфликтных ситуациях. То есть они стараются искать решения, учитывающие интересы обеих сторон или используют пассивную стратегию, при которой не выражено ни стремление к кооперации, ни к достижению собственных целей.

Представители поколения Y чаще ориентируются на соперничество ($U_{\text{эмп}} = 362,6$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$), приспособление ($U_{\text{эмп}} = 102,1$, $U_{\text{кр}} = 270$, при $p < 0,01$). То есть они либо стремятся добиться удовлетворения своих интересов в ущерб другому, либо используют фор-

му поведения диаметрально противоположную: принесение собственных интересов в жертву ради другого.

Выбор стратегии представителями поколений X и Y может быть продиктован общим уровнем устойчивости к конфликтам и выбором типа отношения к окружающим, что подтверждается результатами описанных выше тестов.

Далее определим слабые точки в реализации трудовых ситуаций, которые ведут к возникновению конфликтов с помощью методики выявления основных противоречий (конфликтов ожиданий) между работником и организацией.

Полученные данные свидетельствуют о том, что наиболее значимыми для представителей поколения X являются следующие ожидания: хорошо зарабатывать, иметь гарантированное место работы, получать интерес от самого процесса труда, его содержания, общаться с приятными людьми, работать в хороших условиях, работать при удобном транспорте (или близко от дома), испытывать чувство полезности работы, не уставать и сохранять нормальное самочувствие после работы, иметь гарантированный социальный пакет, ни за что не отвечать. Все перечисленные выше ожидания можно обозначить обобщенным мотивом — мотивом сохранить в работе все стабильным, постоянным. Стремление к переменам отсутствует, также нет желания брать на себя ответственность, постоянно развиваться. Для представителей поколения X наиболее несоответствующими болевыми точками между их ожиданиями и возможностями организации являются следующие: испытывать чувство полезности работы, ни за что не отвечать, а также получать интерес от самого процесса труда, его содержания. Именно эти ожидания могут приводить к конфликтам. В целом, их не так много — всего 3.

В целом, определив индекс значимости средневзвешенных значений по всем рангам ожиданий и вычтя средневзвешенные значения по возможностям ($I_3=1,4$), мы можем сделать следующий вывод: представители поколения X не являются конфликтными сотрудниками в организации (в контексте профессиональных и организационных конфликтов), есть только небольшое количество ситуаций, которые могут привести к конфликтам, и эти ситуации, скорее, будут внутриличностного плана и будут связаны с уровнем удовлетворенности трудом.

На основании полученных данных мы можем полагать, что наиболее значимыми для представителей поколения Y являются следующие ожидания: хорошо зарабатывать, получать интерес от самого процесса труда, его содержания, работать в хороших условиях, испытывать чувство полезности работы, иметь возможность повышать свою квалификацию, должность, проявлять самостоятельность, предприимчивость, свои творческие способности и инициативу, применять свои организаторские способности, иметь возможность подрабатывать в рабочее время.

Все перечисленные выше ожидания можно обозначить обобщенным мотивом — мотивом развития в работе, желанием постоянно развиваться, иметь интересную работу, которая позволяет реализовывать свои способности и амбиции. Стремление к переменам выражено так же, как и желание брать ответственность, постоянно совершенствоваться.

Для представителей поколения Y наиболее болевыми точками между их ожиданиями от работы и возможностями организации их предоставить являются следующие: иметь возможность повышать свою квалификацию, должность,

проявлять самостоятельность, предприимчивость, творческие способности и инициативу, применять свои организаторские способности, иметь возможность подрабатывать в рабочее время. Именно эти ожидания могут приводить к конфликтам. Их всего 5.

В целом, определив индекс значимости средневзвешенных значений по всем рангам ожиданий и вычтя средневзвешенные значения по возможностям ($I_3=1,3$), мы можем сделать следующий вывод: представители поколения Y так же, как и представители поколения X, в общем, не являются конфликтными сотрудниками в организации (в контексте профессиональных и организационных конфликтов), все трудовые ситуации, которые могут привести к конфликтам, скорее, будут связаны с неудовлетворенностью возможностями самореализации и профессионального развития.

Таким образом, в контексте анализа организационных конфликтов можно говорить, что представители поколения Y немного более конфликтны, чем представители поколения X ($U=122,500$; $p \leq 0,005$). В общем, уровень конфликтности в организации представителей поколений X и Y — невысокий, но причины конфликтов — разные. Для представителей поколения X важна стабильность в работе, наличие меньшей ответственности за выполнение трудовых функций. Для представителей поколения Y важно иметь возможность самореализации, быть креативными, проявить свои способности.

Далее с помощью методики выявления потенциальных межличностных конфликтов мы определили возможность появления межличностных конфликтов и межличностной напряженности в ситуациях делового и межличностного общения представителей поколений X и Y.

В результате мы выявили коэффициент потенциальной конфликтности (A_k) и коэффициент индивидуальной потенциальной конфликтности (I_k) (см. рисунок).

По полученным данным (см. рисунок) можно заключить, что уровень потенциальной конфликтности выше среди представителей поколения Y. Самый высокий групповой коэффициент потенциальной конфликтности связан у них с взаимными негативными оценками уровня профессиональной подготовки. Меньше всего взаимных негативных оценок было обнаружено в оценках нравственных качеств. Что касается средних значений индивидуальной потенциальной конфликтности, то у представителей поколения Y она выше групповой по оценке уровня профессиональной подготовки, отношения к труду, а также по оценке нравственных качеств (разница с групповым коэффици-

ентом — почти в 2 раза). Такую разницу в оценке нравственных качеств можно объяснить следующим образом, чтобы понять их наличие или отсутствие с человеком необходимо общаться в индивидуальном порядке, а не в групповом формате.

Относительно представителей поколения X можно говорить, что потенциальные конфликты в группе могут возникнуть из-за оценки профессиональной подготовки, а в индивидуальном формате — из-за отсутствия навыков и выраженной способности управлять коллективом.

Наконец, последним этапом исследования были сбор и систематизация данных по разработанной нами анкете анализа конфликтного взаимодействия представителей поколений X и Y. Анкета включает 8 вопросов, которые описывают различные ситуации взаимодействия между поколениями.



Рис. Коэффициенты индивидуальной и групповой потенциальной конфликтности поколений X и Y

Ниже приведены собирательные ответы группы представителей поколения X и поколения Y, которые присутствовали в разных вариациях, но несли в себе одинаковый смысл более чем в 65% ответов. С целью проведения последующего корреляционного анализа и проверки гипотезы, мы также попросили респондентов каждую ситуацию оценить от 1 до 5 баллов по степени вероятности возникновения открытого конфликта и противоборства от 1 до 5 баллов, где 1 — минимальная возможность возникновения конфликта, а 5 — максимальная.

По ситуации 1, где более молодой и неопытный сотрудник «обходит» в продвижении по служебной лестнице более взрослого и опытного, представители поколения X, конечно, занимали сторону того сотрудника, которого обошли, называли ситуацию «нечестной и несправедливой». Что касается эмоций, то, когда нужно было описать эмоции обиженного сотрудника, это было сделать легче — «беспомощность, обида, злость». На месте обиженного сотрудника представители поколения X «покинули бы компанию, не смирились с ситуацией», а на месте того, кто занял должность «ничего бы не сделали». Они также считают, что отношения изменить и наладить не получится. Представители поколения Y считают ситуацию «закономерной, обычной», связывают ее с личностными качествами молодого специалиста («энергичный», «гибкий»). Они легче описывали те эмоции, которые, по их мнению, испытывает сотрудник, который занял должность, — «радость», «удовлетворение». С эмоциями второго сотрудника было сложнее, чаще всего они отмечали «разочарование». На месте обиженного сотрудника представители поколения Y «смирились бы с ситуацией или ушли, если очень гордые», а на месте того, кто за-

нял должность «продолжали бы строить карьеру». Они считают, что отношения изменить и наладить может получиться «не раньше, чем через полгода—год».

Представители поколения X оценили ситуацию на 2 балла, а представители поколения Y — на 3,5 балла.

Что касается ситуации 2, где нужно выбрать между соблюдением сроков и выполнением проекта на качественном уровне, представители как поколения X, так и поколения Y отмечают, что «качество важнее», поскольку оно позволяет «сохранить или заработать позитивный имидж». Эмоции участников негативные, представители поколения X отмечают «злость начальника и возмущение проектировщика», а представители поколения Y считают, что начальник «злится», а проектировщик «бесится, проявляет справедливую агрессивность». На месте проектировщика представители поколения X и Y считают, что нужно настаивать на своем. А на месте начальника — лучше продумывать сроки и обстоятельства работы. Представители как поколения X, так и поколения Y считают, что это рядовая рабочая ситуация и отношения со временем восстановятся и улучшатся.

Представители поколения X оценили ситуацию на 2 балла, а представители поколения Y — на 4,5 балла.

По ситуации 3, где возникают сложности в связи с неуважительной, по мнению руководителя, причиной сотрудника, отказавшегося уехать в командировку. Представители поколения X все-таки сочли причину (юбилей жены) — уважительной, считают ситуацию «негативной, сказывающейся на работе», среди чувств руководителя отмечают «злость и гнев», а среди чувств сотрудника — «беспомощность». В данной ситуации они считают, что сотрудник должен все-таки ехать в командировку, поскольку сохранить работу —

важно. Отношения между работником и руководителем, по мнению представителей поколения X, все-таки со временем наладятся. Представители поколения Y не считают причину уважительной, полагают, что сотрудник должен ехать ради повышения профессионализма и улучшения отношения руководителя. Эмоции, которые испытывают участники конфликта, совпадают по полюсу с теми, которые описывали представители поколения X. По мнению представителей поколения Y, отношения руководителя и подчиненного наладятся спустя короткое время.

Представители поколения X оценили ситуацию на 2,7 балла, а представители поколения Y — на 3,8 балла.

Ситуацию 4, где низкую оценку аттестации сотрудница связывает с личной мстью руководителя, представители поколения X считают серьезной, поскольку аттестация — это «важный процесс», «серьезная оценка работы». Представители поколения X считают причины, которыми объясняет оценку сотрудница, «глупыми и нелепыми», эмоции сотрудницы — «несерьезными», а эмоции руководителя — «справедливыми, серьезными, беспристрастными». Отношения наладить получится, только если обсудить ситуацию лично, отклонив все эмоции. На месте сотрудницы они не стали бы проявлять эмоции и поговорили бы с руководителем после, поведение руководителя считают уместным. Мнение представителей поколения Y относительно этой ситуации в целом совпадает с оценкой представителей поколения X.

Представители поколения X оценили ситуацию на 1,9 балла, а представители поколения Y — на 4,2 балла.

Ситуацию 5, где руководитель дал одно задание и сказал не делать второе, а потом спросил результаты по второму заданию, представители поколения X оценивают

как «несправедливую», считают, что лаборантка должна «защитить себя», а руководитель пересмотреть позиции относительно управления своими подчиненными и научиться расставлять приоритеты в заданиях. Эмоции лаборантки они описывают как «гнев, возмущение, обиду», а руководителя — «гнев и раздражение». Считают, что при сохранении такой ситуации в работе, отношения не смогут развиваться в конструктивном ключе, что скажется на эффективности деятельности. Представители поколения Y имеют схожее мнение по оценке данной ситуации. Представители поколения X оценили ситуацию на 2 балла, а представители поколения Y — на 4,1 балла. Следовательно, представители поколения X в целом оценивают все описанные ситуации как те, где не обязательно возникнет конфликт, а представители поколения Y — где, скорее всего, возникнет.

Таким образом, результаты анкеты показали, что сотрудники поколения X и Y одинаково описывают конфликты, интерпретируют действия участников, однако в причинах конфликтов, их продолжительности и составе участников есть различия, которые можно описать расхождением в ценностных ориентациях, выбираемых стратегиях поведения и отношением к труду в целом.

Заключение

Эмпирически были подтверждены значимые различия в социально-психологических особенностях представителей поколений X и Y в ситуациях конфликта. Мы обнаружили, что представители поколения X менее склонны к конфликтам, чем представители поколения Y, поскольку X более реалистично смотрят на ситуацию, Y более агрессивны, неуравновешены, ориентиру-

ются на соперничество во взаимодействии. Представители поколения X ориентированы на стабильную рабочую ситуацию, а представители поколения Y в большей степени направлены на реализацию рабочего потенциала. Такая разнонаправленность может порождать конфликты поколений.

Практическая значимость работы заключается в возможности использовать полученные данные в сфере реализации

профессиональной деятельности, в работе с коллективами в организациях разных отраслей, поскольку определение особенностей взаимодействия между поколениями X и Y позволит повысить эффективность работы, лояльность по отношению к компании, уровень социально-психологического климата, оптимизировать взаимоотношения в рабочих группах и умение работать в команде.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Артюхина Л.В.* Жизненные и профессиональные ценности поколений — основа корпоративной культуры компании в условиях кризисов и конкуренции // *Современные гуманитарные исследования.* 2015. № 5. С. 179—183.
2. *Афанасьева А.Н.* Исторический процесс и смена поколений // *Преемственность поколений как социологическая проблема.* М.: Мысль, 2003. С. 20—24.
3. *Бурлачук Л.Ф., Коржова Е.Ю.* Психология жизненных ситуаций. М.: Эксмо, 2014. 308 с.
4. *Вдовина М.* Специфика межпоколенных конфликтов в семье // *Демографические исследования.* 2010. № 4. С. 104—112.
5. *Глотов М.Б.* Конфликт между поколениями // *Социологическая энциклопедия:* в. 2 т. Т. 1. М.: ЧеРо, 2013. С. 484.
6. *Гришина Н.В.* Психология социальных ситуаций. СПб.: Питер, 2013. 464 с.
7. *Коатс Дж.* Поколения и стили обучения / Пер. с англ. Л.Е. Колбачева. М.: МАПДО, 2011. 121 с.
8. *Пищик В.И.* Поколения: социально-психологический анализ ментальности // *Социальная психология и общество.* 2011. № 2. С. 80—88.
9. *Пищик В.И.* Преемственность и изменение общих черт поколений, сопряженных с их ментальностью // *Прикладная и практическая социальная психология: коллективная монография / Под ред. Л.И. Рюминой.* М.: КРЕДО, 2015. С. 20—30.
10. *Постникова М.И.* Психология отношений между поколениями в современной России. СПб.: РГПУ, 2011. 44 с.
11. *Росс Л., Нусбетт Р.* Человек и ситуация. Перспективы социальной психологии. М.: Аспект Пресс, 2014. 429 с.
12. *Strauss W., Howe, N.* Millennials Rising: The next great generation (vintage original). New York, 2009. 432 p.
13. *Vasanthi S.* Multi generations in the workforce // *Building collaboration Original Research Article IIMB Management Review.* 2012. Vol. 24. Iss. 1. March 2012. P. 48—66. doi: 10.1016/j.iimb.2012.01.009
14. *Zemke R., Raines C., Filipczak B.* Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers, and Nexters in Your Workplace. N.Y.: American Management Association, 2013. 312 p.

Situational analysis of conflict interaction of employees belonging to generations X and Y

V.I. PISHCHIK*,

*Don State Technical University, Rostov-on-Don, Russia,
vladaph@yandex.ru*

N.V. KOROLEVA**,

*ООО «Publishing House «Taganiy Rog», Taganrog, Russia,
ketana2006@yandex.ru*

The article described the situational approach to the analysis of conflicts between representatives of different generations, and analyzed intergenerational conflict, psychological portraits of members of generations X and Y. The study surveyed 144 people. Applied techniques: test Thomas, methods of identifying conflicts of expectations S.I. Erina, E.P. Sharapova; methods of identifying potential interpersonal conflicts A.N. Lebedeva, I.I. Level; developed a questionnaire analysis of the conflict, as well as using situation analysis (related to various situations of the conflict of different generations, their evaluation and analysis). The studies confirmed the differences in perceptions and attitudes to conflict situations of different generations. According to the obtained results we were able to identify a number of patterns, relations, and describe the attitude of employees of different generations to emerging or potential conflicts.

Keywords: *conflict, expectations conflict, conflict situation, conflict between generations, situational analysis, the generation X, Y.*

REFERENCES

1. Artjuhina L.V. Zhiznennye i professional'nye cennosti pokolenij — osnova korporativnoj kul'tury kompanii v uslovijah krizisov i konkurencii [Life and professional values generations — the basis of corporate culture in the conditions of crisis and competition]. *Sovremennye gumanitarnye issledovaniya [Modern Humanities research]*, 2015, no. 5, pp. 179—183.

For citation:

Pishchik V.I., Koroleva N.V. Situational analysis of conflict interaction of employees belonging to generations X and Y. *Sotsial'naja psikhologija i obshchestvo [Social Psychology and Society]*, 2018. Vol. 9, no. 1, pp. 78—89. doi:10.17759/sps.2018090106 (In Russ., abstr. in Engl.).

* *Pishchik Vlada I.* — Doctor in Psychology, associate Professor, Professor of the Chair of “Psychology of education and organizational psychology”, faculty of psychology, pedagogy and defectology Don State Technical University, Rostov-on-Don, Russia, vladaph@yandex.ru

** *Koroleva Natalia V.* — operator, ООО «Publishing House «Taganiy Rog», Taganrog, Russia, ketana2006@yandex.ru

2. Afanas'eva A.N. Istoricheskij process i smena pokolenij [The historical process and the change of generations]. Preemstvennost' pokolenij kak sociologicheskaja problema [The Succession of generations as a sociological problem]. Moscow: Mysl', 2003, pp. 20–24.
3. Burlachuk L.F., Korzhova E.Ju. Psihologija zhiznennyh situacij [Psychology of life situations]. Moscow: Jeksmo, 2014. 308 p.
4. Vdovina M. Specifika mezhpokolennyh konfliktov [The Specificity of inter-generational conflict]. *Demograficheskie issledovanija* [Demographic research]. 2010, no. 4, pp. 104–112.
5. Glotov M.B. Konflikt mezhdru pokolenijami [Intergenerational Conflict]. *Sociologicheskaja jenciklopedija* [Sociological encyclopedia]. V 2 t. T. 1. Moscow: CheRo, 2013, pp. 484.
6. Grishina N.V. Psihologija social'nyh situacij [In. Psychology of social situations]. Saint-Petersburg: Piter, 2013. 464 p.
7. Koats Dzh. Pokolenija i stili obuchenija [Generations and learning styles]. Moscow: MAPDO, 2011. 121 p. (In Russ.)
8. Pishchik V.I. Generations: Socio-Psychological Analysis of Mentality. *Sotsial'naja psihologija i obshchestvo* [Social Psychology and Society], 2011. no. 2, pp. 80–88. (In Russ., abstr. in Engl.)
9. Pishchik V.I. Preemstvennost' i izmenenie obshhih chert pokolenij, soprjazhennyh s ih mental'nost'ju [Continuity and change similarities of generations, coupled with their mentality]. *Prikladnaja i prakticheskaja social'naja psihologija* [Applied and practical social psychology]. *Kollektivnaja monografija*. In Ryumshina L.I. (ed.) Moscow: KREDO, 2015, pp. 20–30.
10. Postnikova M.I. Psihologija otnoshenij mezhdru pokolenijami v sovremennoj Rossii [Psychology of intergenerational relations in modern Russia]. Saint-Petersburg: Russian State Pedagogical University, 2011. 44 p.
11. Ross L., Nisbett R. Chelovek i situacija. Perspektivy social'noj psihologii [The Person and the situation. Prospects of social psychology]. Moscow: Aspekt Press, 2014. 429 p.
12. Strauss W., Howe, N. Millennials Rising: The next great generation (vintage original). New York, 2009. 432 p.
13. Vasanthi S. Multi generations in the workforce: Building collaboration Original Research Article IIMB Management Review, Vol. 24, Iss. 1, March 2012, pp. 48–66. doi: 10.1016/j.iimb.2012.01.009
14. Zemke R., Raines C., Filipczak B. Generations at Work: Managing the Clash of Veterans, Boomers, Xers, and Nexters in Your Workplace. N.Y.: American Management Association, 2013. 312 p.