



IŠĖJIMAS IŠ DARBO DĖL KONFLIKTO: NARATYVINĖ ANALIZĖ

Jolanta Sondaitė, Asta Stunženaite

Mykolo Romerio universitetas

Anotacija

Šiuolaikinėje vadybos ir psichologijos literatūroje yra pateikiama įvairių konfliktų apibrėžimų, teorijų, koncepcijų. Konfliktų darbo aplinkoje tema taip pat pakankamai populiari ir plačiai analizuojama ypatingai užsienio autorių. Vis dėlto kokybinių tyrimų apie konfliktą organizacijose yra mažai. Kadangi darbe žmogus praleidžia kone trečdalį savo kasdienybės ir daugelis patiria konfliktų, skatinančių išeiti iš darbo, naudinga giliau išanalizuoti su šia patirtimi susidūrusių žmonių naratyvus. Šiame straipsnyje pristatomas kokybinis tyrimas, kurio tikslas yra išanalizuoti darbuotojų išėjusių iš darbo dėl konfliktų naratyvus. Tyrimo tikslui pasiekti buvo naudojamas naratyvinės analizės metodas, remiantis Kellet ir Dalton (2001) konflikto naratyvų analizės principais (gebėjimas naudoti dialogą ir derybas, konflikto dinamikos interpretacija, savęs, kitų pristatymo bei konteksto analizė ir kt.). Tyrimė dalyvavo 7 informantai, visi – moterys, kurių amžius nuo 23 iki 38 metų. Surinkus naratyvus buvo atliekama gautų duomenų analizė, kuri parodė, žmonės nesutarimus ir pirmąsias konfliktų užuomazgas pajuto tiesioginėje darbo aplinkoje; konfliktų, lėmusių darbuotojų išėjimą iš darbo pirminių priežasčių būta skirtingų; visi darbuotojai, išėję iš darbo dėl darbinio konfliktų nuo pat konflikto užuomazgos iki išėjimo iš darbo jautė nuolatinį stresą; daugelis žmonių išgyveno latentinę konflikto stadiją, tik skyrėsi šio proceso laikotarpis. Tyrimo rezultatai parodė, kad darbuotojai nekeitė savo įsitikinimų ir giluminių vertybių. Vietoje to jie pasirinko sprendimą išeiti iš darbo. Remiantis gautais rezultatais, galima daryti prielaidą, kad žmonės, išėję iš darbo dėl konfliktų patiria prieštarą jausmus, naudoja prisitaikymo strategiją latentinėje konflikto stadijoje, lygina save su kitais žmonėmis, patyrusiais išėjimą iš darbo dėl konfliktų. Darbuotojai, išėję iš darbo dėl konflikto, sulaukė teigiamų rezultatų: vieni išmoko konstruktyviau valdyti konfliktus, kiti rado organizacijas, kurių vertybės ir požiūris į darbuotoją sutampa su darbuotojo įsitikinimais. PAGRINDINIAI ŽODŽIAI: konfliktas, organizacija, darbuotojai, kokybinis tyrimas, naratyvas.

Įvadas

Psichologijos ir kituose socialiniuose moksluose nesiginčijama, kad konfliktai yra neatsiejama verslo organizacijų kasdienybės dalis. Organizacijos dažnai susiduria su neramiais, dviprasmiškais ir netgi priešiška aplinka, kurioje pilna jėgų, kuriančių konfliktus (De Dreu, Van Dierendock, Dijkstra 2004).

Dauguma pavaldinių ir vadovų suvokia konfliktą kaip negatyvų reiškinį, kurio reikia vengti arba spręsti kuo greičiau (Losey 1994; Stone 1995). Tik palyginus neseniai tyrėjai pradėjo analizuoti organizacinių konfliktų teikiamą naudą ir metodus, skatinančius produktyvų konfliktų sprendimą (Amason, Schweiger 1994; Jehn 1995; Tjosvold 2008).

Pagal tyrimą, atliktą Roberts (2004), slaugytojų vadovai 20% savo darbo laiko skiria konfliktų su pavaldiniais sprendimui. Atliktuose kiekybiniuose tyrimuose analizuojamos konfliktų priežastys (Jehn 1994), vadovo bei pavaldinio elgesys konflikto metu (de Reuver, 2006), konflikto eskalaciją sąlygojantys veiksniai ar konflikto sprendimo strategijos (De Dreu, Van De Vliert 1997).

Kokybinių tyrimų apie konfliktą organizacijose yra mažai. Jurkat, Wolmert, Reimert (2003) atliko kokybinį konflikto išgyvenimo tyrimą, kuriame dalyvavo Vokietijos ligoninių gydytojai – terapeutai. Tyrimas parodė, jog dauguma konfliktų kyla dėl darbo krūvio, laiko spaudimo, viršvalandžių ir karjeros perspektyvų. Konfliktų, kylančių dėl darbo krūvio, šaltinis yra išorinis (t.y. valdžia), o karjeros perspektyva suvokiama kaip vidinė problema. Fortado (2001) atlikęs kokybinį tyrimą

apie pavaldinių reagavimą į konfliktą su vadovais organizacijose, suskirstė galimus pavaldinių reagavimo būdus konflikto su vadovu situacijoje į keturias kategorijas: nusiskundimo performulavimas, spaudimo taktikos, atpildo veiksmai, kompensuojantys veiksmai.

Lietuvoje yra atliktas kokybinis tyrimas konflikto su vadovu patyrimo egzistencinė fenomenologinė analizė (Sondaitė, Norvilė 2009), atskleidžiantis, ką išgyvena darbuotojai konflikto su vadovu metu.

Pasirinkome atlikti kokybinį tyrimą, kurio *objektas* – darbuotojų, išėjusių iš darbo dėl konfliktų, *naratyvai* (arba kitaip vadinami *pasakojimais*). Kadangi darbe žmogus praleidžia kone trečdalį savo kasdienybės ir daugelis patiria konfliktų, skatinančių išeiti iš darbo, naudinga giliau išanalizuoti su šia patirtimi susidūrusių žmonių naratyvus. Naratyvas yra pasakojimas, turintis savo planą, kuriam žmogus suteikia tam tikrą prasmę, į kurį patalpina ir save (Linde 1993). Naratyvo tradicija tyrimuose remiasi prielaida, kad istorijos pasakojimas ir patyrimas yra neatskiriami. Patyrimas tampa prieinamu, kai jis virsta pasakojimu (naratyvu) (Sims 2003).

Šio *tyrimo tikslas* – aprašyti ir išanalizuoti darbuotojų išėjusių iš darbo dėl konfliktų naratyvus.

Tyrimo uždaviniai yra:

- 1) surinkti darbuotojų, išėjusių iš darbo dėl konfliktų naratyvus;
- 2) išanalizuoti darbuotojų, išėjusių iš darbo dėl konfliktų naratyvus;
- 3) gautus rezultatus palyginti su kitų autorių atliktais tyrimais. Tyrimo tikslui pasiekti ir uždaviniams įgyvendinti buvo naudojamas naratyvinės analizės metodas.

Tyrimo metodika

Naratyvo strategija paremta prielaida, kad žmonės apibūdina socialinę tikrovę pasakojimo apie išgyventus įvykius forma (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė 2008). Naratyvinė analizė yra būdas interpretuoti pasaulį pasakojimo forma, kuomet žmogus pristato save jį supančio pasaulio – socialinės aplinkos – kontekste (Griffin 1993).

Naratyvinės analizės metodo forma dažniausiai yra intuityvus procesas, daugelio mokslininkų ji gali būti skirtinga. Nors bendri naratyvinės analizės bruožai visgi išlieka tie patys – laikinumo pabrėžimas, laikas ir vieta, fonas, pagrindinis veiksmas (Redwood 1999).

Bochner ir Eisenberg (1997) pabrėžia, kad naudojant naratyvinės analizės metodą svarbu yra:

1. Galvoti kartu su naratyvu, t. y. aktyviai ieškoti būdų, padėsiančių suvokti konfliktą.
 2. Ką tyrėjas ras interpretuodamas naratyvą priklauso nuo to, ką jis siekia rasti jį interpretuodamas. Taip pat tai gali priklausyti ir nuo to, kaip tyrėjas įvertina pasakotojo atsakymus į klausimus platesne teorine prasme. Ką tyrėjas ras pasakotojų pasakojimuose, t. y. naratyvuose, priklauso ir nuo to, kurią konflikto (problemos/ komplikuojančiojo veiksmo ar pagrindinio veiksmo) pusę jis nori atskleisti.
 3. Pagrindinis analizės tikslas – išanalizuoti pasakotojo gebėjimą bendrauti konfliktinėje (problemos/ komplikuojančiojo veiksmo ar pagrindinio veiksmo) situacijoje kaip reikšmingą komunikacijos išraišką.
- Šiame tyrime mes rėmėmės Kellet ir Dalton (2001) sufomuluotais konflikto naratyvų analizės principais: gebėjimas naudoti dialogą ir derybas, konflikto dinamikos interpretacija, savęs, kitų pristatymo bei konteksto analizė.

Tyrimo dalyviai

Tyrimo dalyvių (toliau – informantų) atrankai buvo taikomi šie kriterijai: tyrimo dalyviai turėjo būti asmenys, turintys konflikto ar konfliktų išgyvenimo darbe patirties, kuri lėmė jų apsisprendimą išeiti iš darbo. Tyrime dalyvavo septyni informantai, kurių amžius nuo 24 m. iki 38 m., visi informantai – moterys, turinčios darbinės patirties privačiame ar valstybiniame sektoriuje. Informantų darbo patirties vidurkis siekia 5 metus. Informantų skaičių įtakojo kokybiniam tyrimams keliami reikalavimai, kur nurodoma, kad tyrimo imtis neturėtų būti didelė (Bitinas, Rupšienė, Žydžiūnaitė 2008). Renkant duomenis kokybiniam tyrimui atlikti buvo atsižvelgta į tai, kada pradeda kartotis tyrimui renkami duomenys. Tai ir lėmė informantų kokybiniam tyrimui skaičių.

Naratyvinei analizei atlikti pasirinktas konkretus atvejis – darbuotojo išėjimas iš darbo dėl konflikto. Kiekvienas informantas pažymėtas simboliu nuo A iki G.

Tyrimui reikalingi duomenys buvo surinkti individualių susitikimų su informantais metu. Siekiant garantuoti kokybišką pokalbį su informantais, buvo naudotasi ramia patalpa, kurioje netrukdomai buvo atliekami pusiau struktūruoti interviu. Tiriamosioms buvo užduodamas klausimas: „Kadangi jūs esate

išėjusi iš darbo dėl darbinio konflikto, ar galite prisiminti šią situaciją ir nuosekliai papasakoti, kas vyko iki Jūsų išėjimo iš darbo?“. Reikalui esant buvo užduodami patikslinantys klausimai. Informantų pasakojimai su jų sutikimu buvo įrašomi į diktofoną, o vėliau buvo perrašomi papasakoti tekstai, t. y. naratyvai. Viso buvo surinkti septyni naratyvai, kurie ir buvo analizuojami.

Tyrimo rezultatai ir jų aptarimas

Kokybiniam tyrimui atlikti buvo surinkti naratyvai, kurie atitinka naratyvams keliamus reikalavimus, t. y. turi bendrus naratyvo bruožus, kurie pagal Redwood (1999) būtų laikinumo pabrėžimas, laikas ir vieta, fonas, pagrindinis veiksmas.

Mūsų surinkti naratyvai turi **pagrindinį veiksmą**– konfliktą/ konfliktus darbe su tam tikrais asmenimis (grupės vadovais, tiesioginiais vadovais ar kolegomis). *Žodžių frazės, padedančios atpažinti konfliktines situacijas ir parodančios problemos dydį:* „prieabus“, „apkaltino“, „patapdavau kalta, nors tai ne mano pareigos“, „jis užsipoilė“, „kabinėdavosi dėl visokių smulkmenų“ (A); „situacija manęs stipriai netenkino“, „stipri priklausomybė“, „glumino“, „gąsdino“, „naudojami negarbingi būdai“, „paliečiamos giluminės vertybės“, „melas“, „destruktyvi konkurencija“, „persekiojimas“, „išikibdavo į mane“, „dviguba prasme priklausoma“, „jokių prošvaisčių“, „dalykai eina destruktyvia linkme“, „vyksta negatyvūs, netinkami man dalykai“, „giluminės esminės vertybės“ (B); „konfliktų buvo turbūt ne vienas“, „konfliktai nebuvo išsakyti“, „buvo nenormalu“, „bendra atmosfera prisidėjo prie bendros savijautos“, „komandos formavimo klaida“, „ištisinis triukšmas“, „kitų žmonių apkalbos“, „viršvalandžiai“, „nesugebėdavom įtilpti į normas“, „teisės dėl atostogų“, „žala sveikatai“, „nekovok su vėjo malūnais“ (C); „jautėsi trintis nuo pat pradžių“, „murmėdavo kažką“, „už nugaros“, „nevienodos darbo sąlygos darbuotojams“, „melas“, „neetiškas elgesys“, „negalėjau toleruoti“ (D); „ji pagrasino“, „daug streso“, „mes su ja nelabai sutarėm“, „jautėsi visada įtampa“, „pradėjo konfliktuoti“, „man negerai“, „aš tavęs neišleisiu“ (E); „visur nespėjam“, „negera atmosfera“, „kuriamu nuolatinė įtampa, stresas“, „sukimasis be pietų pertraukos“, „pastoviai įtampa“ (F); „nebebuvo to bendravimo su darbuotojais, kuris buvo nuo pat pradžių“, „konfliktas paskui peraugo tarp aukštesnės grandies vadovų“ (G).

Kalba, parodanti informantų vidinę reakciją į konfliktinę situaciją/ pagrindinio veikėjo atsaką. Toliau išskiriamos frazės, žodžių junginiai, rodantys informantų bandymą diskutuoti, kalbėtis, rodyti nepasitenkinimo signalus kitai konfliktuojančiajai pusei: „nepasitenkinimo signalai vadovei“ (B), „su kai kuriais žmonėmis pradėjau ginčytis, rodyti nepasitenkinimo ženklus“ (C), „ėjau pas grupės vadovę, siūliau kompromisus“ (D), „pasakiau, kad išvažiuosiu namo“ (E), „mes visa grupė bandėm kažką daryti, kreiptis, kalbėtis“ (G). *Frazės ir žodžių junginiai, nurodantys, kad kai kurie informantai pradžioje išgyveno latentinį konfliktą:* „latentinis konfliktas“ (B), „visa tai nebuvo išsakyta“ (C). *Kai kurie informantai pradžioje naudojo prisitaikymo strategiją:* „prisitaikydavau,

bandžiau kalbėtis...“ (B), „dirbu kaip dirbau“ (F). *Frazės, būdingos daugeliui informantų, apie pajutimą, jog kuo toliau, tuo labiau situacija eina destruktivia linkme:* „situacija mane stipriai netenkina ir tas nepasitenkinimas nuolat didėjo“, „darosi sunkiau ir sunkiau“ (B), „konfliktai kaupėsi manyje“ (C), „pilnėjo kantrybės taurė“ (D); „ir darbas, ir gyvenimas pasidarė tuo pačiu metu“, „emocijos perėjo į sveikatos problemas“ (F); „pradėjau dėt minusą į darbdavio pusę“, „lemiamas konfliktas, kuris brendė“, „sniego gniūžtė <...> tas sniegas kaupėsi“ (G). *Frazės, būdingos daugeliui informantų, žyminčios gynybišką reakciją:* „agresyviai ir aršiai jam pasakiau: jeigu Jūs nežinot savo dienotvarkės <...> tai čia jau ne mano problemos“ (A); „labai gyniau savo teises“ (C); „teisingai elgiuosi“ (D).

Pagrindinio veikėjo veikimas situacijoje. *Frazės, žyminčios, kad daugelis informantų prastai jautėsi:* „blogai jaučiausi ir pradėjau ieškoti darbo (A); „aš išgyvenau konfliktą“ (B) „jei aš nepasiruošiu iki tam tikro momento, aš blogai jausiuos“, „kad aš sekmadienį pradirbau iki antros nakties, visiškai neatsižvelgiama <...>“ (F); kai ateini į darbą ir jauti didelę įtampą, tai nėra malonu dirbti“, „pamačiau, kad dalinai save realizuoju pagal pareigas“ (G).

Išskiriamos šios frazės, būdingos daugeliui informantų apie kalbą, parodančią sprendimo priėmimą, kuris nebuvo spontaniškas: „tai nebuvo spontaniškas apsisprendimas“ (B); „ne iš karto po konflikto dėl atostogų, buvo ir kitų smulkesnių konfliktų. Nusprendžiau tada po truputėlį ieškoti kito darbo“ (C); „dėjosi smulkesnės, smulkesnės...“ (F); „tai nebuvo momentinis kaip piršto spragtelėjimas nei iš šio, nei iš to. <...> tai kaip sniego gniūžtė, pradėjo riedėti, tas sniegas kaupėsi“ (G).

Frazės, būdingos darbuotojams apie atsisakymą kardinaliai pakeisti save, t.y. adaptuotis pagal nepriimtinas savo turimom vertybėm vadovų ar darbdavių elgesio modelius: „Jūs nepykit, bet aš nedirbsiu iki devynių, nuo aštuonių iki aštuonių ar iki devynių vakaro“ (A); „kai kurie dalykai mane glumino ir gąsdino“, „negatyvūs, netinkami man dalykai“, „giluminės esminės vertybės“ (B); „vadovė skirstė darbuotojus“ (C); „neetiškas elgesys kitų kolegų atžvilgiu, ko negalėjau toleruoti“ (D); „ji man liepdavo dirbti virtuvėj <...> nors esu alergiška“ (E); „ir darbas, ir gyvenimas pasidarė tuo pačiu metu“ (F); „buvo sunku perstatyti save į tokią daugiau vien gamyklinę funkciją, kad tu tik ateini, padarai ir viskas, tu atsiriboji, nors dirba šalia žmonės. Šito neišėjo padaryti“, „Šiuo klausimu mūsų vertybės nesutapo“, „mačiau du skirtingus modelius bendravimo“ (G).

Frazės, būdingos informantams, žyminčios galutinį tvirtą sprendimą išeiti iš darbo: „nusprendžiau išeiti iš darbo“ (A); „visgi apsisprendžiau išeiti - parašyti pareiškimą ir išeiti“ (B); „Kai susidėjo visos smulkesnės, buvo galutinis sprendimas keisti darbą“, „Nekovok su vėjo malūnais“ (C); „sprendimą išeiti priėmiau tą pačią dieną“ (D); „nusprendžiau arba keisti darbą, arba išvis išeiti“ (E); „Viskas, nebegalui“ (F); „nieks negalėjo prieit tos ribos, pasirinkti tą kelią, kuris būtų priimtinas abiem pusėms“, „kai pamačiau, kad dalinai save realizuoju pačiam darbe pagal pareigas, užduotis, kai darbe žmogiškumo nerandi <...>“ (G).

Reakcija į įvykį/ pasakojimo moralė. *Frazės, nurodančios visų informantų situacijos įvertinimą:* „galutiniam rezultate daugiau naudos“, „aš išmokau“, „iš to visko išėjau ir sėkmingai susidorojau“ (B); „dabar dirbu kitame komerciniame banke, tačiau visiškai kitokioje atmosferoje, tarp visai kitokių žmonių“, „šimtu procentų laimėjau, kad išėjau iš to darbo“ (C); „manau, kad teisingai pasielgiau, kad išėjau iš to darbo“ (D); „esu labai laiminga, nes dabar gerai sekasi“, „turiu labai supratingus vadovus“ (E); „manau, kad laimėjau“, „dabar geriau jaučiuosi emociškai“, „šiuo metu turiu atviras duris savo idėjom“ (F); „finale ši situaciją atnešė naudą“ (G). Apibendrinant galima teigti, kad visi septyni tyrime dalyvavę informantai vienareikšmiškai „laimėjo“, gavo naudos, įgijo vertingos patirties, kad priėmė sprendimą išeiti iš organizacijų, kuriose jie jautėsi prastai.

Strateginis savęs pristatymas parodė, kad informantai nemažai laiko skyrė apmąstymams apie susiklosčiusią situaciją, kad daugelis jų negali susitaikyti su tokiais dalykais kaip melas ir nesąžiningumas: „nebegalėjau dirbti daugiau tarp žmonių, kurie nesąžiningi. Negaliu pakęst tokio melo“ (D); „jaučiu, kad man negerai“ (E); „naudodavo ir melą, ir destruktivią konkurenciją“ (B); „pasijutau pigia darbo jėga“ (C); „aš visą sekmadienį prabuvau darbe“ (F).

Netenkinančios situacijos pradžioje darbuotojai naudojo prisitaikymo strategiją, kuri kiekvienam iš jų užtruko skirtingai - ilgiau arba trumpiau laiko atžvilgiu. Prisitaikymo strategijos metu informantai suvokė, kad tokius dalykus, kaip praranda savo nepriklausomybę (B) arba, kad negali galutinai prisitaikyti prie esamos situacijos (B, F, G).

Strateginis kitų pristatymas parodė, kad daugiausiai informantų vadovus apibūdino neigiamą prasmę turinčiais žodžių junginiais: „gąsdino vadovo elgesys“, „ji naudojo ir melą, ir destruktivią konkurenciją“ (B), „turėjo savo numylėtinius“ (C), „savo draugei grupės vadovė leisdavo pavėluoti į darbą ir gan dažnai“ (D); „išblėso vadovų dėmesys“ (G), „vadovė liepė dirbti virtuvėj, <...> nors man alergija“ (E). *Informantų naratyvuose atsikartojo tą pačią prasmę turintys žodžių junginiai apie tai, jog ir kiti kolegos panašiai jautėsi kaip ir konfliktą išgyvenęs pasakotojas ar iš darbo išėjo dėl tų pačių priežasčių, kaip ir pasakotojas:* „mačiau kaip ji elgiasi su žmonėmis, na ir ne tik su manimi“ (B); „ir kiti žmonės jautėsi labai panašiai kaip ir aš, daugelis jų šiandien yra bedarbiai. Jie jautėsi lygiai taip pat kaip ir aš prieš metus keisdama darbą“ (C); „džiugu, bet nė vienas žmogus neišėjo dėl kitokios priežasties nei aš. Visi išėjo dėl to paties“ (F).

Strateginis konteksto pristatymas parodė, kad esti įvairios priežastys, skatinusios darbuotojo išėjimą iš darbo, kurios nuo jo tiesiogiai nepriklauso. Naratyvuose kartojosi šios priežastys, įtakojusios darbuotoją palikti darbą nepriklausomai nuo jo, kurios turi tą pačią prasmę – pagrindinės problemos iš vadovybės pusės: nepakankamas vadovybės dėmesys darbuotojui (A); katedros yra autonomiškos, aukštesnė valdžia nesikiša į tai, kas vyksta katedros susirinkimų metu (B); organizacijoje vyko nuolatinės apkaltos, ginčai, kurių niekas nevaldė (C); „tiesioginė vadovė buvo labai griežta ir nenorėjo nieko klausyti“ (D); šioje didelėje kompanijoje atskiri vadovai atsakingi už tam tikrų skyrių

valdymą, todėl aukščiausio lygio vadovai nesikiša į vadovų ir pavaldinių asmeninius konfliktus, nes juos tenkina darbo rezultatai (F); kompanijoje vyravo nesusikalbėjimas tarp vadovų (G). Taip pat tyrimas parodė, kad esti nepriklausomos nuo darbuotojo priežastys, dažnai įtakojančios išėjimą iš darbo – vadovų elgesio modelių taikymas, kuris nepriimtinas darbuotojui: vadovės taikomas elgesio modelis „tikslas pateisina priemones“ (B), vadovės taikomas elgesio modelis „aš pasiimu rinkoje geriausius žmones, aš juos išsunkiu, ir aš juos paleidžiu“ (F).

Atsirandantys darbinės veiklos metu konfliktai neretai kyla dėl žmonių veiksmų nesuderinamumo su kolektyve priimtomis normomis bei vertybėmis. Grišinos (2002) tyrimai rodo, jog dažnai konfliktą gali skatinti darbuotojų suvoktas neatitikimas tarp jų lūkesčių ir realybės. Palyginus šiuos duomenis su mūsų gautais rezultatais paaiškėjo, kad mūsų tirti darbuotojai patyrė neigiamų išgyvenimų ir priėmė sprendimą išeiti iš darbo dėl įsisąmoninto neatitikimo tarp savo įsivaizdavimų ir tikrosios situacijos.

Mūsų tyrimo rezultatai siejasi su Sondaitė, Norvilė (2009) atliktų tyrimų duomenimis, jog darbuotojai, jaučiantys pyktį ir kartėlį, ateityje gali nenorėti dirbti su žmonėmis, sukėlusiais šias neigiamas emocijas, bei su Cox (2003) gautais rezultatais, patvirtinančiais vidinių organizacinių konfliktų tiesioginę neigiamą įtaką pasitenkinimui darbu.

Wall, Callister (1995) pastebėjo, jog konfliktai veikia žmonių emocinę savijautą. Intensyvus konfliktas su savimi neša stiprius emocinius krūvius. Be to, konfliktai gali išplisti ir ne tik sukelti papildomų konfliktų, bet ir sukelti nerimo, kaltės, frustracijos, priešiško jausmus. Dažnai šie jausmai išplinta už tikrojo konflikto ribų. Mūsų gauti duomenys leidžia teigti, kad darbinio konflikto metu darbuotojai patiria staigų emocijų antplūdį, įtampą, nepasitenkinimą („blogai jaučiausi“ (A), „kai ateini į darbą ir jauti didelę įtampą, tai nėra malonu dirbti“ (G)).

Atsižvelgiant į Fortado (2001) suskirstymą pavaldinių reagavimo būdų konflikto su vadovu situacijoje į keturias kategorijas: nusiskundimo performulavimas, spaudimo taktikos, atpildo veiksmai, kompensuojantys veiksmai. Analizuojant mūsų tirtų darbuotojų reakcijas į darbinio konflikto situaciją, pastebėjome šias reakcijas: nusiskundimo performulavimas („ėjau pas grupės vadovę, siūliau kompromisus“ (D)), spaudimo taktikos („agresyviai ir aršiai jam pasakiau: jeigu Jūs nežinot savo dienotvarkės <...> tai čia jau ne mano problemos“ (A); „Jūs nepykit, bet aš nedirbsiu iki devynių, nuo aštuonių iki aštuonių ar iki devynių vakaro“ (A), „labai gyniau savo teises“ (C)).

Mūsų tirti informantai darbinio konflikto situacijoje naudojo ir kompensacines taktikas, pvz. aptarinėjimą probleminių situacijų su kolegomis („mes visa grupė bandėm kažką <...> kalbėtis“ (G)).

Mūsų informantų apsisprendimą išeiti iš darbo ir išėjimą iš darbo mes interpretuojame kaip atpildo veiksmus. Kadangi vadovai organizacijoje turi daugiau galios ir daugiau gali taikyti konkurencijos strategiją, o pavaldiniai turi mažiau galios ir dažniau, ką rodo ir mūsų tyrimas, naudoja prisitaikymo strategiją („prisitaikydavau, bandžiau kalbėtis...“ (B), „dirbu kaip

dirbau“ (F)). Atpildo veiksmai yra aktyvūs, atitinkantys konkurencinę strategiją, jie yra priešingi prisitaikymo, bejėgiškumo ir negalėjimo nieko pakeisti pojūčiui. Atpildo veiksmai padeda atgauti orumą ir savigarbą (Fortado, 2001). Mūsų tyrimo rezultatai taip pat rodo, kad po išėjimo iš darbo informatai jautėsi gerai („esu labai laiminga, nes dabar gerai sekasi“ (E), dabar geriau jaučiuosi emociškai“ (F)).

Remiantis gautais rezultatais, galima daryti prielaidą, kad žmonės, išėję iš darbo dėl konfliktų patiria prieštaringus jausmus latentinėje konflikto stadijoje, iš pradžių naudoja prisitaikymo strategiją, vėliau nusiskundimo performulavimo, kompensacines ar spaudimo taktikas, bet nepasiekė jokių pokyčių šiomis taktikomis, pasirenka atpildo veiksmą- išėjimą iš darbo.

Išvados

Darbuotojai, išėję iš darbo dėl darbinio konfliktų nuo pat konflikto užuomazgos iki išėjimo iš darbo jautė nuolatinį stresą, kas įtakoją jų darbo kokybę ir prastą emocinę būseną.

Visi darbuotojai iš pradžių buvo patenkinti darbu, organizacijomis, kuriose dirbo. Pirminis konfliktas virsdavo į kompleksinius konfliktus – nuo vieno, pagrindinio konflikto iki viso konfliktų „rinkinio“.

Daugelis darbuotojų išgyveno latentinę konflikto stadiją, tik skyrėsi šio proceso laikotarpis.

Daugelis darbuotojų prieš priimdami sprendimą išeiti iš darbo mėgino spręsti konfliktus.

Tyrimo rezultatai parodė, kad darbuotojai nekeitė savo įsitikinimų ir giluminių vertybių. Vietoje to jie pasirinko sprendimą išeiti iš darbo.

Visi darbuotojai, išėję iš darbo dėl konflikto, sulaukė teigiamų rezultatų – vieni išmoko konstruktyviau valdyti konfliktus, atpažinti save konfliktinėje situacijoje, kiti – rado organizacijas, kurių vertybės ir požiūris į darbuotoją sutampa su darbuotojo įsitikinimais.

Literatūra

- Amason, A. C. and Schweiger, D. M. (1994). Resolving the paradox of conflict, strategic decision making, and organizational performance. *International Journal of Conflict Management*, 5, 239-253.
- Bitinas B., Rupšienė L., Žydzūnaitė V. (2008). *Kokybinių tyrimų metodologija: vadovėlis vadybos ir administravimo studentams*. S.Jokūžio leidykla-spaustuvė, Klaipėda.
- Bochner, A.P. and Eisenberg, E. (1997). It's about time: Narrative and divided self. *Qualitative Inquiry*, 3, 418-439.
- Cox, K. B. (2003). The effects of intrapersonal, intragroup, and intergroup conflict on team performance effectiveness and work satisfaction. *The Journal of Nursing Administration*, 27(2), 153-163.
- De Dreu, C. K.W., Van Dierendonck D. and Dijkstra M. T. (2004). Looking back, looking ahead: Conflict at work and individual health and well-being. *International Journal of Conflict Management*, 15, 1-18.
- De Dreu, C. K. W., Van de Vliert, E. (1997). *Using Conflict in Organizations*. Sage Publications.
- Griffin C. (1993). Narrative Analysis. *Qualitative Research in Action* [Žiūrėta balandžio 4d.], <<http://staff.bath.ac.uk/pssc/QM-Nar-lec.htm>>
- Fortado, B. The metamorphosis of workplace conflict. *Human relations*, 54(9), 1189-1221.

- Jehn, K. A. (1995). A multimethod examination of the benefits and detriments of intragroup conflict. *Administrative Science Quarterly*, 40, 256-282.
- Jehn, K. A. (1994). Enhancing effectiveness: An investigation of advantages and disadvantages of value-based intragroup conflict. *International Journal of Conflict Management*, 5, 223-228.
- Jurkat, H. B., Vollmert, C. and Reimer, C. (2003). Conflict experience of physicians in hospitals (Konflikterleben von Ärztinnen und Ärzten im Krankenhaus). *Zeitschrift Für Psychosomatische Medizin Und Psychotherapie*, 49(3), 213-31.
- Kellett, P.M., Dalton, D.G. (2001). *Managing conflict in a negotiated world*. Sage Publications, Thousand Oaks, London, New Delhi.
- Linde, C. (1993). *Life stories*. Oxford University Press, New York.
- Losey, M. R. (1994). Managing in an era of workplace violence. *Managing Office Technology*, 39, 27-28.
- Redwood, R. (1999). Narrative and Narrative Analysis. *Journal of Clinical Nursing*, 8, 663-674.
- Roberts, Z. (2004). Managers need help to cut conflict. *People Management*, 10 (19), 10.
- De Reuver, R. (2006). The influence of organizational power on conflict dynamics. *Personnel Review*, 35 (5), 589-603.
- Sims, D. (2003). Between the Millstones: a narrative account of the vulnerability of middle managers' storying. *Human relations*, 56(10).
- Sondaitė, J., Norvilė, N. (2009). Konflikto su vadovu patyrimo egzistencinė fenomenologinė analizė. *Socialinis darbas*, 8(2), 133-141.
- Stone, R. A. (1995). Workplace homicide: A time for action. *Business Horizon*, 34, 17-20.
- Tjosvold, D. (2008). The conflict –positive organization: it depends upon us. *Journal of Organizational Behavior*, 29, 19-28.
- Wall, J. A., Callister, R. R. (1995). Conflict and its management. *Journal of Management*, 21, 515-58.
- Гришина, Н. В. (2004). *Психология конфликта*. СПб, Питер.

LEAVING JOB DUE TO THE CONFLICT: NARRATIVE ANALYSIS

Summary

Contemporary literature in management and psychology offers numerous conflict definitions, various theories and different concepts. Conflicts at work are also a very popular and frequently analyzed subject, which is especially liked by foreign authors. Yet, the relevance of the present study in Lithuania is defined by a pioneering narrative analysis based on the experience of the people who left their jobs due to the conflicts they had to deal with.

The present study features a qualitative research, the goal of which is to describe and analyze the narratives of former employees who left their jobs due to conflicts at work.

The narrative analysis method, which is based on the model of Kellett and Dalton (2001) conflicts' narrative analysis structure (interpreting and quality of dialogue and negotiation, interpreting narrative and conflict dynamics, interpreting representations of Self, other, and context) was employed in order to achieve the goal. 7 informants participated in the research, all of whom were 23-to-38-year-old women.

The collection of the narratives was followed by the analysis of the collected data.

The analysis revealed that people who abandon their employment places due to conflicts experience the stages in a predicted sequence. The people noticed the first signs of conflict in their close work environment; the original reasons for leaving jobs were rather diverse; all the former employees felt continuous anxiety during the period between the primary indications of conflict until the leaving of the job; most of the people went through the delitescence stage of the conflict, only the duration of this stage differed; all the former employees refused to change their values, they chose to leave their jobs; finally, all the former employees who left their jobs due to conflicts at work eventually achieved positive results. Thus, based on the obtained results, it is possible to make a conclusion that people who leave their jobs because of conflicts at work, experience diverse emotions and at first apply smoothing strategy during the deitescence stage of the conflict. Later they use restatement, compensatory or pressure tactics in order to achieve certain changes, but they are not successful. Then they use act of retribution-leaving the job.

KEYWORDS: conflict, organization, employees, qualitative research, narrative.

Jolanta Sondaitė. Mokslinis laipsnis – socialinių mokslų (psichologijos krypties) daktarė. Darbovietė- Mykolo Romerio universiteto Psichologijos katedros docentė. Adresas: Ateities g. 20, LT-08303, Vilnius, tel. 8 5 271 4620. El. paštas jsondait@mrui.

Asta Stunžėnaitė. Mokslinis laipsnis – psichologijos magistrė. Darbovietė- Mykolo Romerio universitetas. Adresas: Ateities g. 20, LT-08303, Vilnius. Tel. 8 5 271 4620. El. paštas asta.stunzenaite@gmail.com.