

Гулис И. В.

Белорусский государственный университет

ВЗАИМОСВЯЗЬ АГРЕССИИ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ И УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ ТРУДОМ

Социально-экономическое развитие современного общества направлено на повышение стабильности во всех сферах жизнедеятельности белорусов. Мировой экономический и политический кризис препятствует решению этой задачи. Ситуация в сфере труда характеризуется угрозой сокращения количества рабочих мест, возрастанием конкуренции, необходимостью реформации деятельности трудовых организаций. Изменения и неопределенность провоцируют агрессию в служебных отношениях, снижают удовлетворенность трудом, наносят вред благополучию граждан и влекут за собой профессиональные риски [2].

Было проведено эмпирическое исследование среди сотрудников государственных и коммерческих организаций города Минска, в котором приняло участие 257 человек с целью выявить особенности агрессии в служебных отношениях и взаимосвязь её форм с удовлетворенностью трудом. Для изучения форм агрессии в служебных отношениях был использован опросник «Шкала агрессии в служебных отношениях», адаптированный и валидизированный И. А. Фурмановым и И. В. Гулис. Для изучения удовлетворенности трудом была использована краткая форма «Миннесотского опросника удовлетворенности работой» [3].

Агрессия в служебных отношениях определяется как *поведение сотрудника (сотрудников), включающее действия, направленные на причинение ущерба и вреда (деструктивное поведение), на защиту себя и других (оборонительное поведение), на достижение значимых целей или на редукцию напряжения, возникающего в процессе выполнения работы (конструктивное поведение), которые обусловлены эмоциональной и когнитивной реакциями на ситуацию.*

Агрессия в служебных отношениях является неотъемлемой динамической характеристикой. Она сопровождает конфликты, споры, процессы соперничества, сотрудничества почти во всех трудовых организациях [1]. Д. Х. Ньюмэн и Л. Кешли изучили частоту проявления агрессии в служебных отношениях [4]. Было выявлено, что в большинстве организаций как минимум раз в неделю фиксируется случай агрессивных проявлений. Наиболее часто источниками агрессии выступают сотрудники одного должностного уровня, реже – руководители, менее всего агрессия проявляется со стороны подчиненных по отношению к руководителю, это можно объяснить оценкой последствий проявления агрессии и ожиданием санкций за подобное поведение.

Показатели агрессии в служебных отношениях изменяются в зависимости от пола сотрудников, характеристик рабочей среды организации, ролевой позиции в агрессивном взаимодействии. Мужчины чаще, чем женщины, склонны проявлять агрессию в служебных отношениях в открытой форме; женщины – в форме враждебности. Нормированность труда, возраст организации, количество сотрудников влияют на проявление агрессии: нарушение норм труда повышает частоту проявления агрессии в форме выражения враждебности и обструкционизма; возраст организации является фактором ингибиции проявления открытой агрессии; обширность штата сотрудников усиливает агрессию в форме обструктивных действий.

Проявление агрессии зависит от роли сотрудников в агрессивном взаимодействии: выступая в ролях «агрессора» и «наблюдателя» сотрудники склонны к выражению агрессии в виде враждебности и обструкционизма, а в роли «жертвы» – к выражению враждебности, обструкционизма и открытой агрессии.

Под удовлетворенностью трудом принято считать эмоционально окрашенное оценочное представление субъекта деятельности о результате своей трудовой активности, о самом процессе работы и внешних условиях, в которых она осуществляется. Можно выделить следующие характеристики удовлетворенности работой: содержание и характер работы (ее интенсивность, значимость, результаты); условия работы; оплата труда, материальное вознаграждение; степень престижности работы; руководство (стиль управления, оценка труда, моральное стимулирование, система отбора и расстановка кадров); карьера и развитие личности, перспективы повышения разряда, квалификации и т. п.; окружение, психологический климат в коллективе.

Было установлено, что большинство работников имеют средний уровень удовлетворенности трудом. Наибольшее значение в удовлетворенности трудом имеет внешняя удовлетворенность трудом, которая характеризуется удовлетворенностью заработной платой, условиями труда, взаимоотношениями с коллегами. Статистически значимых различий в уровне удовлетворенности трудом между мужчинами и женщинами не существует. На уровне тенденций мужчины более чем женщины ощущают внутреннюю удовлетворенность трудом, которая связана с возможностями профессиональной реализации, и последующими переживаниями значимости.

Удовлетворенность трудом взаимосвязана с возрастом работников. Так работники в возрасте 20–30 лет обнаруживают более низкие показатели удовлетворенности трудом, чем сотрудники 30–40 лет. Это можно

объяснить тем, что при переходе от учебной деятельности к практической сотрудники обнаруживают расхождения между ожиданиями и реальной оценкой ситуации. Работнику требуется время для адаптации. Этот период может сопровождаться переживанием астенических эмоций.

Пик удовлетворенности трудом приходится на возраст около 40 лет. К этому времени завершается профессиональное образование, приобретается опыт, формируются устойчивые паттерны служебных отношений. После 45 лет обнаружена тенденция к снижению удовлетворенности трудом. В этот период происходит оценка реализации профессиональных амбиций и оценка дальнейшей возможности их реализации.

В результате корреляционного анализа было установлено, что существуют умеренные положительные взаимосвязи между формами агрессии в служебных отношениях и удовлетворенностью трудом. Чем выше уровень удовлетворенности трудом, тем чаще в служебных отношениях проявляются враждебность, обструкционизм и открытая агрессия. Полученные результаты можно объяснить тем, что в сложных рабочих ситуациях сотрудники, имеющие возможность выражать свою агрессию по отношению к коллегам, рабочему процессу, ситуации снижают уровень психо-эмоционального напряжения.

Как представлено в таблице 1, внутренняя и внешняя удовлетворенность трудом взаимосвязаны с проявлением враждебности и обструкционизма. Можно заметить, что внешняя удовлетворенность трудом обнаруживает более сильные взаимосвязи с этими формами агрессии в служебных отношениях.

Таблица 1

Взаимосвязь форм агрессии в служебных отношениях и удовлетворенности трудом

	Враждебность	Обструкционизм	Открытая агрессия
Общая УТ	0,348**	0,330**	0,228**
Внутренняя УТ	0,207**	0,209**	0,153*
Внешняя УТ	0,387**	0,331**	0,192**

Примечание: ** – $p \leq 0.01$; * – $p \leq 0.05$

Заработная плата, условия труда, возможности карьерного роста, отношения с коллегами по работе являются основными характеристиками внешней удовлетворенности трудом, которые способствуют проявлению в служебных отношениях вербальных или символических по своей природе действий, включая вербальные нападки, мимику и пантомимику, выражающую негативные эмоции, критику, обесценивание, публичное

осмеяние, использование в общении ненормативной лексики, «нереагирование» на приказы, отказ в помощи, намеренное замедление работы (саботаж), утаивание информации.

Литература

1. Гулис, И. В. Мета-анализ понятия агрессия в служебных отношениях / И. В. Гулис // Психологический журнал. – 2008. – № 3.
2. Журавлев, А. Л. Психология совместной деятельности в условиях организационно-экономических изменений : дис. ... д-ра психол. наук : 19.00.05 / А. Л. Журавлев. – М., 1999.
3. Фурманов, И. А. Агрессия в служебных отношениях: адаптация методики «Шкала агрессии в служебных отношениях» / И. А. Фурманов, И. В. Гулис // Психол. журн. – Минск, 2012. – № 3/4.
4. Keashly, L. By another name: American perspectives on workplace bullying / L. Keashly, K. Jagatic // Bullying and emotional abuse in the workplace: international perspectives in research and practice / ed.: S. Einarsen [et al.]. – London ; New York, 2003.