

**ДИНАМИКА ЭМОЦИОНАЛЬНОГО СОСТОЯНИЯ СОТРУДНИКОВ
ОРГАНИЗАЦИИ В ЗАВИСИМОСТИ ОТ РОЛИ В АГРЕССИВНОМ
ВЗАИМОДЕЙСТВИИ**

И.А. ФУРМАНОВ доктор психологических наук, профессор, заведующий кафедрой психологии Белорусского государственного университета.

И.В. ГУЛИС преподаватель кафедры психологии Белорусского Государственный университет.

В статье представлено определение понятия «агрессия в служебных отношениях», которое предполагает различные виды проявления агрессии и учет эмоционального компонента агрессивного поведения. Автором предлагается ролевая структура агрессии в служебных отношениях. Дано описание методики, позволяющей изучать динамику эмоционального состояния в зависимости от роли в агрессивном взаимодействии, которой выделены фундаментальные эмоции и комплексы аффектов. Излагаются результаты эмпирического исследования динамики переживаемых эмоций агрессором, жертвой и наблюдателем. Представлены результаты сравнительного анализа динамики эмоционального состояния мужчин и женщин в зависимости от роли. Роль в агрессивном взаимодействии рассматривается как фактор, способствующий или сдерживающий проявление агрессии в служебных отношениях сотрудников. Объясняется наличие взаимосвязей между динамикой эмоционального состояния в зависимости от роли и проявлением агрессии в служебных отношениях.

Ключевые слова: агрессия в служебных отношениях, роль, агрессор, жертва, наблюдатель, враждебность, обструкционизм, открытая агрессия, половые различия, эмоциональное состояние, аффективные комплексы.

**THE DYNAMICS OF EMPLOYEE'S EMOTIONAL STATE, DEPENDING ON THE
ROLE IN WORKPLACE AGGRESSION**

I.A. FOURMANOV, PhD in Psychology, Professor

I. Gulis lecturer in psychology Belarusian State University

The article presents a definition of "workplace aggression", which involves various forms of aggression and accounts emotional component of aggressive behavior. The author suggests role-structure of workplace aggression. The description of the methodology (test), which allows to research the dynamics of emotional states, depending on the role in aggressive interactions. This methodology (test) allows to highlight the fundamental emotions and affects sets. The article presents the results of the empirical researches for emotional dynamic, experienced by the aggressor, victim and observer. Comparing dynamics of emotional states of men and women shows that the state depends on the role. The role influences like a protector or an accelerator for aggressive manifestation in work relationships between employees. The author describes correlation between the dynamics of emotional state, depending on the role and manifestation of workplace aggression. aggression in the business relationship.

Key words: aggression in the business relationship, role, aggressor, victim, observer, hostility, obstructionism, explicit aggression, gender differences, emotional state, affective sets.

В последнее время при разрешении производственных задач в трудовых организациях все больше внимания уделяется личности сотрудников. Личностные особенности и высокий уровень профессиональной компетентности являются основой получения высоких результатов труда. Многие организации решают задачу стратегического развития кадрового потенциала и ресурсов личности, понимая, что результат деятельности зависит от человека. Люди в организациях включены в систему служебных (формальных) отношений, предполагающую определенную линию поведения сотрудников, предписанную должностной инструкцией. При этом люди так же выстраивают систему межличностных (неформальных) отношений. Формальные и неформальные отношения сотрудников внутри организации тесно переплетены между собой и определяют исполнение сотрудниками множества ролей. Проигрывание ролей сопряжено с эмоциональными переживаниями, обуславливающими эмоциональное состояние сотрудника во время работы. Эмоциональное состояние сотрудника влияет на качество выполнения должностных обязанностей.

Существует много причин, препятствующих эффективности совместной деятельности сотрудников в организации. Одной из таких причин является агрессия в служебных отношениях. Под агрессией в служебных отношениях принято понимать *любую форму поведения, связанную с причинением вреда сотрудникам и/или организации в целом* [1]. В контексте служебных отношений агрессия между сотрудниками может проявляться в разных формах: выражение враждебности, обструкционизм, открытая агрессия [2,3]. Агрессивные действия могут происходить по «вертикали» во взаимодействии руководителей и подчиненных и по «горизонтали» между сотрудниками одного должностного уровня. Агрессивное взаимодействие может протекать на межличностном уровне, а так же на межгрупповом, когда в него вовлечены формальные объединения сотрудников (отделы, подразделения) или неформальные (группы единомышленников). Факторы, влияющие на возникновение агрессии в служебных отношениях можно разделить на три основные группы: организационные, личностные, ситуативные. Организационные факторы связаны с ошибками организации управленческих и трудовых процессов. Личностные факторы обусловлены личностными особенностями, например, такими как уровень агрессивности сотрудников. Ситуационные факторы включают в себя широкий спектр явлений от специфики сложившейся ситуации до изменения эргономических параметров. При этом предиктором возникновения агрессии является изменение эмоционального состояния.

Изучение агрессии в служебных отношениях охватывает широкий круг проблем. Изучение ролевой структуры агрессивного взаимодействия является одним из аспектов изучения. Ролевая структура определяется из числа лиц прямо и косвенно вовлеченных в агрессивное взаимодействие. В зарубежной психологической литературе, как правило, принято выделять две основные роли, непосредственно связанные с агрессивным взаимодействием: *агрессор* и *жертва* [4,5].

Сложность представляет определение понятий «агрессор» и «жертва» в служебных отношениях. Так, например, в литературе и электронных источниках информации «жертва» определяется как: предмет или живое существо, обычно убиваемое, которое приносится в дар божеству; то же, что жертвоприношение; дар, пожертвование на что-либо (устар); добровольный отказ, отречение в пользу кого-либо, чего-либо; самопожертвование; тот, кто подвергся чьему-либо насилию, злему умыслу, пострадал от кого-либо, чего-либо; тот, кто пострадал или погиб от какого-либо несчастья, неудачи; тот, кто пострадал или погиб во имя чего-либо, вследствие преданности чему-либо. Таким образом, термин «жертва» всегда связывают с потерей чего-либо. Эта потеря может быть в результате добровольных либо принудительных (насильственных) действий.

Поведение жертвы изучает междисциплинарная социально-правовая дисциплина виктимология. Виктимизация представляет собой социально детерминированный, обусловленный деструктивным личностно-социальным взаимодействием процесс причинения личности индивидуально или коллективно физического, материального, морального или другого вреда посредством совершения преступных деяний и превращения ее в жертву преступления. При виктимизации статус жертвы может быть как внешним, когда объект не признает себя жертвой, однако вынужден исполнять эту роль в силу внешнего насилия, так и внутренним, когда роль принимается как руководство к действию самим субъектом и фактически провоцирует окружающих на определенные действия, вовлекает их в соответствующее ролевое поведение. Фон Хентиг полагал, что между жертвами и агрессорами часто существует «отвратительный симбиоз», при котором жертва стимулирует агрессора к совершению криминального действия в отношении этой самой жертвы. Он называл такие жертвы «активирующими пострадавшими» и описал четыре вида таких жертв:

1. *подчиняющиеся*, которые желают ущерба;
2. *потворствующие*, которые хотят получить выигрыш;
3. *способствующие*, которые сотрудничают;
4. *подстрекательские*, которые провоцируют или подталкивают.

Жертв агрессии можно подразделить на 2 четко выраженные категории: а) пассивные жертвы (т.е. не принимающие активного участия в том, чтобы стать жертвой) и б) активные жертвы (т.е. провоцирующие, способствующие нападению) [6].

Определение понятия «агрессор» так же вызывает значительные затруднения. Чаще всего поведение агрессора рассматривается в политическом контексте. Под агрессором понимается виновник агрессии; тот, кто нападает; нападающая сторона. Иными словами, это тот, кто убивает, отбирает что-либо, принуждает кого-либо и пр. Агрессор, в отличие от жертвы занимает всегда активную позицию. Он может активно проявлять разные виды агрессии (физическая, вербальная и др.), а может воздействовать на жертву посредством других лиц, провоцируя, подстрекая или прибегая к различным видам манипуляции.

Исходя из выше приведенных характеристик действий агрессора и жертвы, можно дать следующие определения понятиям «агрессор» и «жертва» применимо к системе служебных отношений: **Агрессор в системе служебных отношений** – субъект: сотрудник, или группа сотрудников, проявляющая агрессию по отношению к сотрудникам или к организации в целом. **Жертва в системе служебных отношений** – объект: сотрудник, группа сотрудников, организация в целом, пострадавшие в ходе агрессивного взаимодействия.

Как правило, агрессивное взаимодействие в организации между агрессором и жертвой происходит в присутствии других сотрудников. В связи с этим в структуре агрессивного взаимодействия можно выделить роль наблюдателя. Наблюдатель не является непосредственным участником агрессивного взаимодействия, но его можно считать вовлеченным, если его интересы совпадают с одной из сторон и он в связи с этим эмоционально включен. Не вовлеченный наблюдатель относится безразлично к происходящим событиям, его интересы не совпадают ни с одной из сторон. Поведение и роль наблюдателя агрессии в служебных отношениях является мало изученным. В результате исследования Н. Лейман пришел к выводу, что **наблюдатели**, лица не участвующие непосредственно в агрессивном взаимодействии сотрудников, но присутствующие при этом, играют содействующую роль. Процесс **невмешательства**, по его мнению, является самой важной причиной возникновения агрессии [7,8].

Исследуя поведение жертвы Т.М. Гломб (Т.М. Glomb) выделяет еще одну роль, так называемую «**со-жертва**», это близкие люди жертвы, которые не причастны к служебной деятельности жертвы, но по причине личных отношений являются заочно вовлеченными в агрессивные отношения. В данном случае речь идет о близких друзьях, родственниках,

членах семей. Они участвуют в обсуждении проблем, так же переживают негативные эмоции по отношению и иногда совместно разрабатывают планы ответных действий [9].

Логично предположить, что у агрессора в служебных отношениях так же есть близкие люди, которые не являются сотрудниками организации, но при этом эмоционально включены и своим поведением заочно могут влиять на ход событий. Эту роль можно обозначить как – *«со-агрессор»*. Соответственно у агрессора и у жертвы могут быть скрытые и явные союзники и противники. Роль со-агрессора в структуре агрессивного взаимодействия выделяется впервые. Изучение этой роли требует проведения отдельных исследований.

Схематически ролевую структуру можно представить следующим образом:

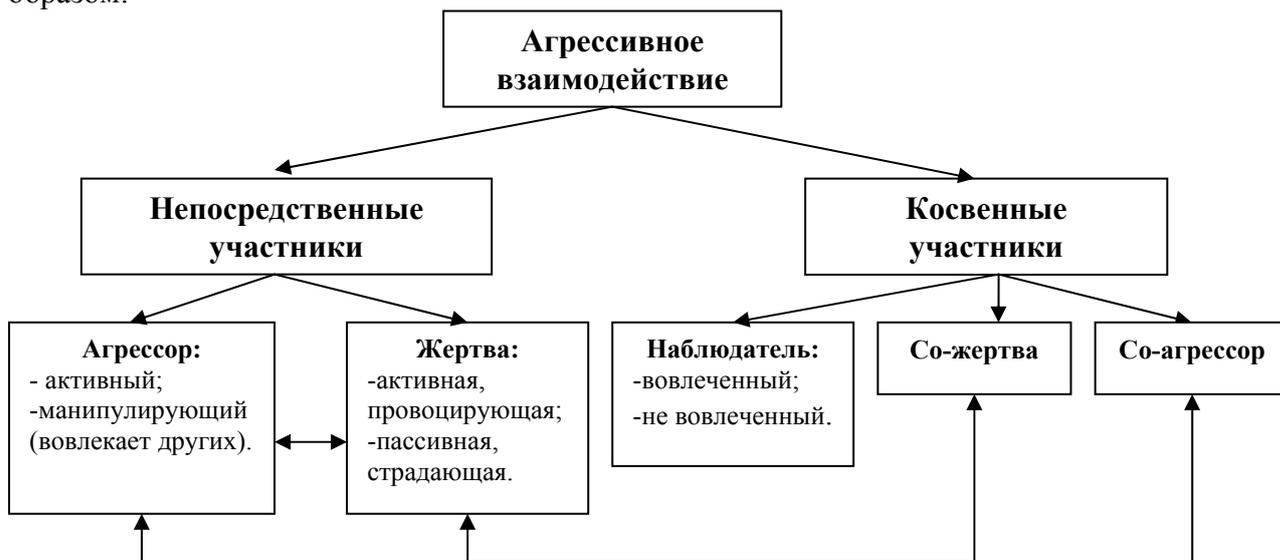


Рисунок 1 – Модель ролевой структуры агрессивного взаимодействия.

Занимаемую в ходе агрессивного взаимодействия роль можно отнести к ситуативным факторам.

Изучению динамики эмоционального реагирования участников агрессивного взаимодействия (агрессор, жертва, наблюдатель) в системе служебных отношений в зарубежной и в отечественной психологии так же уделяется недостаточное внимание. В связи с этим было проведено исследование изменения эмоционального состояния сотрудников организации в ходе агрессивного взаимодействия в зависимости от роли. Под *динамикой эмоционального состояния* понимается изменение эмоциональных переживаний во временной перспективе. Под *агрессивным взаимодействием в служебных отношениях* понимаются действия сотрудников по выполнению служебных обязанностей, реализующиеся в системе межличностных или межгрупповых отношений и сопровождающиеся проявлением различного вида агрессии.

Актуальность проведения данного исследования обусловлена зависимостью эффективности выполняемой работы от эмоционального состояния сотрудников и потребностью трудовых организаций в оптимизации рабочих процессов. Исследование проводилось в 2006 – 2009 годах среди сотрудников различных организаций и предприятий г.Минска было проведено исследование с целью изучения особенностей проявления агрессии в служебных отношениях. Выборка респондентов составила 257 человек: 109– женщины и 148 – мужчины сотрудники разных организаций города Минска.

Для исследования были использованы 4 формы модифицированной анкеты оценки эмоционального состояния, разработанной И.А Фурмановым, на основе

дифференциальной шкалы эмоций К Изарда. Эти формы анкеты позволяют выявить доминирующие эмоции и качественно описать динамику эмоционального состояния в зависимости от роли агрессора, жертвы или наблюдателя. Респондентам предлагалось оценить то, что они чувствуют, обычно находясь на рабочем месте (форма А), что они чувствуют, когда стали жертвой агрессии со стороны сослуживца (форма В), что они чувствуют, когда наблюдают агрессию между сотрудниками (форма С) и то, что они чувствуют, когда сами ведут себя агрессивно (форма Д).

В ходе исследования было выявлено, что в обычной производственной обстановке в профиле эмоций сотрудников доминируют эмоции волнения, радости и удивления, а также комплексное аффективное состояние любви (удовольствия). Это свидетельствует о наличии чувства уверенности и собственной значимости у сотрудников, о благоприятном эмоциональном фоне взаимоотношений в коллективе, об ожиданиях новых и интересных событий; указывает на увлеченность работой, любознательность, на стремления к обучению, развитию навыков и умений, к реализации творческих стремлений, на активность познавательных процессов.

При агрессивном взаимодействии в профиле эмоций и комплексов аффектов доминируют:

- у сотрудников, выступающих в роли жертвы агрессии - эмоции волнения, гнева, горя и отвращения, а также комплексное аффективное состояние враждебности;
- у сотрудников, выступающих в роли наблюдателя - волнения, горя, отвращения и вины;
- у сотрудников, выступающих в роли агрессора - волнения, гнева, вины и отвращения.

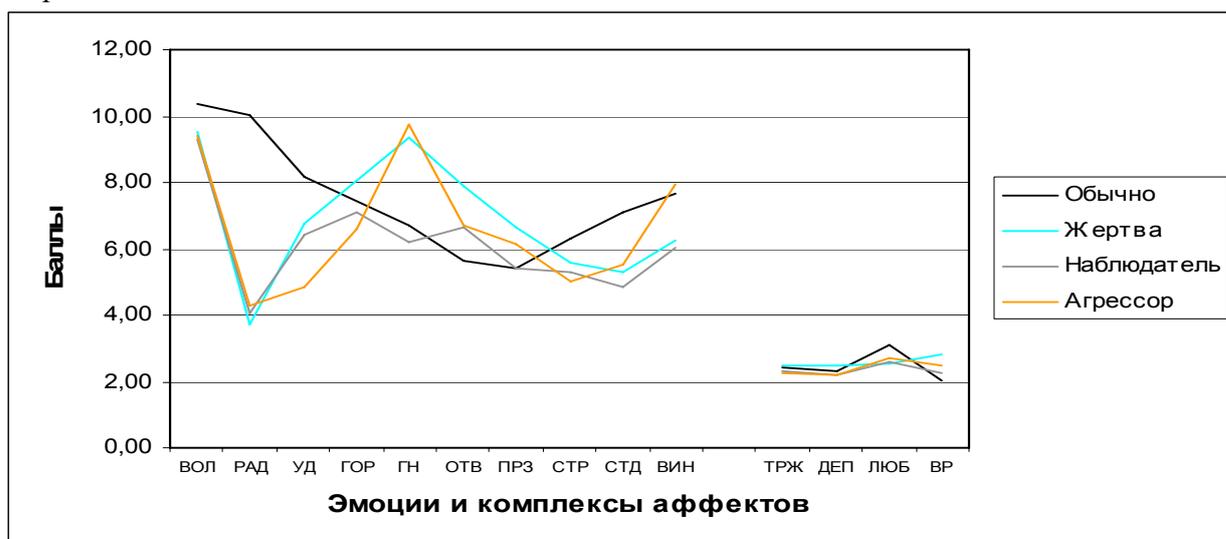


Рисунок 2 – Динамика эмоциональных состояний сотрудников в зависимости от роли

В качестве общих тенденций можно отметить:

- более высокую интенсивность переживания эмоций горя, отвращения и враждебности жертвой по сравнению с агрессором;
- более высокую интенсивность переживания эмоций вины агрессором по сравнению с жертвой;
- жертву и агрессора объединяют интенсивные переживания эмоций волнения, гнева, отвращения и комплексное аффективное состояние враждебности;
- наблюдателя сближает с жертвой переживание эмоций волнения, горя и отвращения, а с агрессором - волнения, вины и отвращения;

- агрессора отличает комбинация аффектов любви (удовольствия) и враждебности.

Жертва агрессивных служебных отношений характеризуется двойственностью эмоциональных переживаний. С одной стороны, у жертвы проявляются ощущение беспомощности и бессилия, чувство одиночества, жалость к себе, стремление к уединению и уходу из ситуации, а с другой – возникают ощущение силы, чувство храбрости и уверенности в себе, неудовольствие, ненависть и желание избавиться от агрессора с помощью деструктивного поведения.

Агрессор также характеризуется двойственностью эмоциональных переживаний. С одной стороны, у агрессора явно проявляется желание всеми возможными, в том числе и деструктивными, способами «уничтожить» жертву, отчего появляются чувство самоудовольственности и ощущение способности справиться с трудностями, а с другой – он чувствует личную ответственность за ситуацию и сознает, что нарушает моральные и этические стандарты поведения.

Наблюдателю так же свойственна двойственность с одной стороны он переживает гнев и отвращение, а с другой стороны удовольствие от того, что он наблюдает. Возможно чувство вины он испытывает от невмешательства в происходящее

Были обнаружены значимые половые различия в интенсивности эмоциональных переживаниях сотрудников в зависимости от роли в агрессивном взаимодействии: в роли жертвы женщины сильнее переживают эмоции волнения и презрения, а мужчины – эмоции гора и страха. Это свидетельствует о том, что женщины в ситуации, в которой они подвергаются агрессии, мобилизуются, становятся более внимательными и готовыми к встрече с опасным и неприятным поворотом событий, а мужчины - падают духом, переживают сильную неуверенность, острее чувствуют одиночество, испытывает жалость к себе, стремятся уйти из ситуации или уединиться.

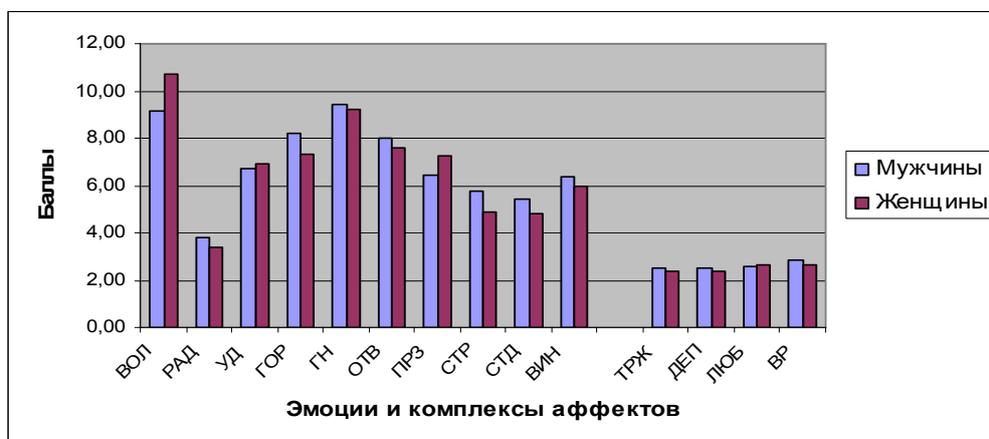


Рисунок 3 – Половые различия в эмоциональных состояниях сотрудников в роли жертвы.

В роли агрессора мужчины интенсивнее, чем женщины, переживают эмоции гнева, отвращения, вины и стыда. Это свидетельствует о том, что сильное, храброе, смелое, уверенное и доминантное поведение мужчин сопровождается переживаниями виноватости, неправоты и стыдливости. Возможно, мужчины полагают, что совершенные ими агрессивные действия, вероятнее всего, причинят ущерб жертве агрессии, а, следовательно, заставят их, потом чувствовать себя виновными и тревожными и значительно усилят опасность получения возмездия;

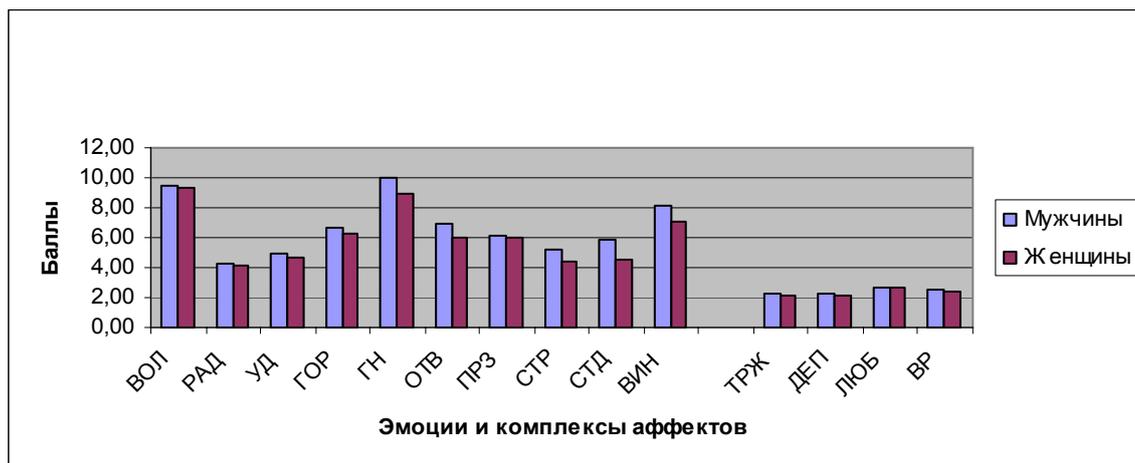


Рисунок 4 – Половые различия в эмоциональных состояниях сотрудников в роли агрессора

В роли наблюдателя мужчины и женщины по интенсивности эмоциональных переживаний существенно не различаются. Женщины немного более интенсивно переживают вину и гнев и чуть сильнее переживают тревогу. Возможно, они переживают за последствия, которые коснутся их позже. При этом женщины могут гневаться на себя и на других наблюдателей за невмешательство, или на тех сотрудников, которые вовлечены в агрессивное взаимодействие, и мешают выполнению работ. Мужчины, наблюдая за агрессивным взаимодействием, незначительно интенсивнее переживают горе, страх и стыд, при этом более чем женщин получают удовольствие от наблюдаемого процесса. При этом у наблюдателей снижаются эмоции радости и стыда.



Рисунок 5 – Половые различия в эмоциональных состояниях сотрудников в роли наблюдателя

В результате проведенного исследования были получены следующие данные:

1. В профиле эмоций сотрудников, когда они присутствуют на работе, обычно доминируют эмоции волнения и радости и два комплекса аффектов – любовь (удовольствие) и тревожность. Наименее выраженными были эмоции отвращения, презрения и страха. Наименее выраженным был аффект депрессии.

2. В ситуации, когда сотрудники ощущают себя жертвой агрессивного воздействия, профиль их переживаний изменяется – начинают превалировать эмоции волнения, гнева, горя, отвращения и презрения, а также враждебность. Наименее выраженными при этом становятся эмоции радости.

3. Ситуации, в которых сотрудники сами проявляли агрессию, в их профиле доминируют эмоции волнения, гнева, вины и презрения, комплексы аффектов

тревожности, депрессии, любви и враждебности представлены приблизительно в одинаковой степени.

4. В профиле сотрудников, наблюдающих за агрессивным взаимодействием других сотрудников, более выражены эмоции волнения, горя, отвращения и вины. Доминирующее аффективное состояние – удовольствие.

5. Можно предположить, что роли агрессора и жертвы являются комплементарными и образуют симбиотический альянс: агрессор и жертва переживают волнение, гнев, отвращение и находятся в аффективном состоянии враждебности. При этом жертва переживает горе, а агрессор чувство вины. Наличие таких «пар» в системе служебных отношений является фактором, дестабилизирующим выполнение профессиональной деятельности.

Полученные данные требуют дальнейшей проверки. Целесообразно отдельно рассматривать случаи *экспрессивной* агрессии, которая связана со снятием напряжения и эмоциональной разрядкой, а так же случаи *проактивной* агрессии, связанной с достижением целей. В этих случаях у агрессора нет осознанного намерения, причинить вред жертве.

Данные, полученные в ходе исследования, можно использовать для разработки программ по проведению диагностики персонала в организации и выработке мер по профилактике агрессии в служебных отношениях. Своевременное выявление и учет потенциально проблемных зон в системе служебных отношений позволит сохранить благоприятный климат в трудовом коллективе, что является важным условием успешного функционирования организации.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

1. Robinson, S. L., Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance. / S. L., Robinson, J. Greenberg, M. D. Rousseau, C. Cooper // Trends in Organizational Behavior. – 1999. - Vol. 5. - P.
2. Baron, R. A. Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes / Baron, R. A. & Neuman, J. H. // Aggressive Behavior. – 1996. - Vol. 22. – P.161-173.
3. Baron, R. A. (1998). Workplace aggression - the iceberg beneath the tip of workplace violence: Evidence of its forms, frequency, and its targets/ Baron, R. A. & Neuman, J. H. // Public Administration Quarterly. – 1998. – Vol. 21. - P. 446-464.
4. Bowling N.A. Workplace harassment from the victim's perspective: A theoretical model and meta-analysis / N.A. Bowling, T.A. Beehr // Journal Applied Psychology. - 2006. - Vol. 91. - №5. – P. 998-1012.
5. Hoel, H. Working with victims of workplace bullying / H. Hoel, C.L. Cooper // (Eds) Good Practice in Working with Victims of Violence / H.Kemshall, J.Pritchard. - London: Jessica Kingsley Publishers, 2000. – P. 101-118.
6. Шнайдер Г. И. Криминология / Г.И. Шнайдер. – М.: Прогресс, 1994. – 504 с.
7. Leymann, H. (1996). The content and development of mobbing at work. European / H. Leymann // Journal of Work and Organizational Psychology. – 1996. – Vol. 5. – P. 165-184.
8. Колодей, К. Моббинг: Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления / К.Колодей. – Харьков, 2007. – С. 5– 50.
9. Glomb, T.M. Interpersonal aggression in work groups: Social influence, reciprocal and individual effects / T.M. Glomb, H. Liao // Academy of Management journal. - 2003. - Vol. 46, №4. – P. 486-496.

