

## **ОЖИДАНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИИ ВО ВНУТРИОРГАНИЗАЦИОННОЙ КОММУНИКАЦИИ**

*Гулис И. В., г. Минск*

Интерес к проблеме агрессии в служебных отношениях в отечественных и зарубежных исследованиях начала XXI века связан с изменениями в функционировании трудовых организаций, обусловленными мировым экономическим кризисом. Современные условия предъявляют высокие требования к профессионализму сотрудников, к нравственно-волевой, ценностной и регуляторной сферам его личности. Первостепенная задача каждого трудового коллектива – преодолеть кризис с наименьшими экономическими и кадровыми потерями. Задача каждого сотрудника – внести вклад в работу своей организации, мобилизовав свою активность, опыт, знания, личностный потенциал. Решение этих задач невозможно осуществить без выстраивания системы организационной коммуникации.

Коммуникация – (от лат. *communico* – делаю общим, связываю, общаюсь) – смысловой аспект социального взаимодействия. Система организационной коммуникации представлена двумя уровнями: внутриорганизационная коммуникация и межорганизационная коммуникация. В свою очередь коммуникация внутри организации представляет собой процесс обмена информацией между её членами с целью реализации трудовых задач и удовлетворения индивидуальных потребностей. Принято разделять внутриорганизационную коммуникацию на формальную (служебную), непосредственно связанную с выполнением должностных обязанностей, и неформальную, которая предполагает межличностное общение по широкому спектру вопросов в свободной форме. Нужно отметить, что неформально информационный обмен может осуществляться как по служебным вопросам, так и по вопросам не связанным с функционированием организации. Структура внутриорганизационной коммуникации определяется структурой организации и зависит от этапа развития организации и динамических процессов в организации. Все это обуславливает особенности коммуникации. Агрессия в служебных отношениях является неотъемлемой особенностью коммуникации любой организации.

Агрессия в служебных отношениях может быть определена как *поведение сотрудника (сотрудников) в организации, обусловленное переживанием комплексов эмоций, мотивирующих действия, направленные на причинение*

ущерба и вреда (деструктивное поведение), на защиту себя и других (оборонительное поведение), на достижение значимых целей или на редуцирование напряжения, возникающего в ходе выполнения работы (конструктивное поведение). Подобное поведение несет собой информацию о состоянии дел в организации и о внутриорганизационном климате. Сотрудники могут сдерживать проявление агрессии, а могут ее открыто предъявлять, обуславливая своё поведение с ожидаемыми последствиями.

Для изучения ожиданий последствий проявления агрессии в служебных отношениях была использована методика «Оценка последствий проявления агрессии» (Workplace Aggression Consequences Questionnaire WACQ) А. Руттера (A. Rutter), Д. Хайне (D. Hine), адаптированная И. А. Фурмановым и И. В. Гулис. Ожидаемые последствия агрессивного поведения в служебных отношениях могут быть отрицательными, приносящими вред и ущерб сотруднику и (или) организации и положительными, способствующими достижению целей, защите или снижению напряжения. Последствия объединяются в группы факторов и характеризуются иерархичностью. К ожиданиям наиболее «вредоносных» относятся факторы, связанные с переживанием неприятных эмоциональных состояний, факторы, связанные с причинением вреда организации, ухудшением репутации и остановкой карьеры. Наименее «опасными» последствиями являются последствия, связанные с ожиданием наказания за проявление агрессии на работе. К факторам связанным с ожиданием положительных последствий относятся: положительное эмоциональное состояние, ожидание награды, безвредность, ожидание выгоды для организации. Специфичным для внутриорганизационных коммуникаций является то, что само по себе не причинение вреда расценивается сотрудниками организации как положительное последствие проявления агрессии на работе.

Ожидания последствий проявления агрессии в служебных отношениях взаимосвязаны с формой проявления агрессии (враждебность, обструкционизм, открытая агрессия) по шкале агрессии в служебных отношениях и являются медиаторами, регулирующими её проявление. Ожидание положительных последствий способствует открытому проявлению агрессии. Ожидание отрицательных последствий, способствует сдерживанию агрессии или проявлению ее в форме враждебности и обструкционизма.