

ОЖИДАНИЕ ПОСЛЕДСТВИЙ ПРОЯВЛЕНИЯ АГРЕССИИ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ*

**И.В. ГУЛИС, преподаватель кафедры психологии
Белорусского государственного университета**

В статье представлено определение понятия «агрессия в служебных отношениях», которое предполагает наличие конструктивных и деструктивных последствий проявления агрессии. Дано описание адаптированной методики для изучения последствий проявления агрессии в служебных отношениях. Излагаются результаты изучения ожиданий сотрудников в случае проявления ими агрессии в отношениях с коллегами по работе. Положительные и отрицательные ожидания последствий для сотрудника, его коллег и организации рассматривается как фактор, сдерживающий агрессивное поведение, или способствующий его проявлению. Автор рассматривает половые различия в ожидании последствий проявления агрессии, представляет зависимость модальности последствий от уровня агрессивности. Проводится анализ взаимосвязей ожиданий последствий, форм проявления агрессии в служебных отношениях, способов выражения агрессии и агрессивности как личностной черты.

Ключевые слова: агрессия в служебных отношениях, положительные и отрицательные последствия проявления агрессии, враждебность, обструкционизм, открытая агрессия, реактивная агрессия, проактивная агрессия власти, проактивная агрессия аффилиации, гнев, враждебность.

В последнее время в зарубежной научной литературе все больше внимания уделяется изучению различных видов и форм агрессии. Феномен агрессии в служебных отношениях, как одно из направлений научных исследований, в отечественной психологии остается мало разработанным [1, 2]. Агрессия в служебных отношениях, как правило, является неотъемлемым атрибутом конфликтного взаимодействия и разрешения трудовых споров. Как самостоятельное явление агрессия в служебных отношениях вызывает неоднозначные оценки и противоречивые мнения. Одни ученые считают, что проявление агрессии в служебных отношениях приносит вред организации и ее сотрудникам, другие полагают, что агрессия в организации - инструмент воздействия на сотрудников для получения результата. Изучение последствий проявления агрессии и влияние их на проявление агрессии представляет интерес и является перспективой дальнейших исследований [3]. Основная проблема при изучении состоит в определении самого понятия «агрессия в служебных отношениях». Впервые это понятие было определено С.Л. Робинсоном и Л. Гринбергом (З.Б. Коблпзоп, Б. ОгеепБег^) и

по сей день является самым распрочтраненным. Под *агрессией в служебных отношениях* они понимали любую форму поведения, связанную с причинением вреда сотрудникам или организации в целом [4]. Конструкт агрессия в служебных отношениях представляется как синоним англоязычного термина «workplace aggression».

Используя это определение как основу, в дальнейшем было выявлено 3 формы агрессии в служебных отношениях: выражение враждебности, обструкционизм, открытая агрессия. Под *выражением враждебности* понимаются антагонистические действия вербального или символического характера. **Обструкционизм** - действия с намерением помешать, воспрепятствовать выполнению работы сотрудника или руководителя. **Открытая агрессия** — действия, которые можно охарактеризовать как насилие на рабочем месте [5, 6]. Представленное определение связывается только с причинением вреда и не охватывает всю широту явления агрессии в служебных отношениях. Для преодоления выше обозначенного недостатка, было разработано более широкое определение, предполагающее негативные и позитивные послед-

* Статья поступила в редакцию 30 сентября 2010 года.

ствия проявления агрессии на работе. Агрессия в служебных отношениях - *поведение сотрудника (сотрудников) в организации, связанное с переживанием амбивалентных эмоций, направленное на причинение вреда (деструктивный эффект), на защиту себя и других (оборонительное поведение), на достижение значимых целей или на снятие напряжения, возникающего в ходе выполнения работы (конструктивные эффект).*

В 2006-2009 годах среди сотрудников различных организаций и предприятий г. Минска было проведено исследование с целью изучения особенностей проявления агрессии в служебных отношениях.

Исследование проводилось в два этапа: 2006-2007 проведение пилотажного исследования с целью апробации методик и предварительной проверки гипотез. В пилотажном исследовании приняли участие 100 человек: 50 - мужчины; 50 - женщины. В 2007-2009 было проведено основное исследование. Выборка респондентов составила 257 человек: 109 - женщины и 148 - мужчины сотрудники различных организаций города Минска.

Исследование выполнено в рамках системного подхода, в работе использованы эмпирические методы получения данных и статистические методы обработки результатов.

Для изучения ожиданий последствий проявления агрессии в служебных отношениях была использована методика «Оценка последствий проявления агрессии» (Шогкplace Ад^геззюп Соп5е^иепсе5 Рие5хюппалге) (ШАСС^) А. Руттер (А. Киххег), Д. Хайне (В. Нте) [7]. Данная методика позволяет выявить ожидаемые последствия агрессивного поведения на работе. Используемая в работе методика была адаптирована И.А. Фурмановым и И.В. Гулис. Она состоит из 23 пар противоположных по смыслу утверждений, которые описывают возможные последствия проявления агрессии в служебных отношениях, соответственно 23 утверждения описывают отрицательные последствия, и парные 23 утверждения описывают возможные положительные последствия агрессивного поведения. Респондентам предлагалось выбрать те последствия, которые, по их мнению, вероятнее всего произойдут, если они проявят агрессию. Для оценки вероятности последствий была предложена шкала от 1 до 5, в которой 1 - отсутствие всякой вероятности последствий;

5 - очень высокая вероятность последствий. Респонденты должны были оценить вероятность обоих вариантов последствий и отрицательных и положительных. Обработка результатов сводится к подсчету количества выборов ожиданий положительных и отрицательных последствий. В дальнейшем производится качественный анализ полученных данных.

В результате проведенного исследования было выявлено, что сотрудники, проявляя агрессию во взаимоотношениях со своими коллегами по работе, склонны ожидать различные по модальности последствия: отрицательные или положительные. *Отрицательные последствия* связываются с ожиданием наказания за проявленную агрессию, с ожиданием отмщения со стороны сотрудников, которые являлись жертвой агрессивного поведения, ожидание ухудшения отношений с коллегами. Агрессия в данном случае рассматривается как деструкция, как действия, приносящие вред, ущерб. *Положительные последствия* связываются с ожиданием вознаграждений, повышений по службе, с ростом авторитета, с получением удовлетворения, с ожиданием того, что агрессивное поведение не принесет вреда жертве, а наоборот, активизирует ее, мобилизует на выполнение поставленных задач, прекратит нежелательные действия, которые до этого жертва могла демонстрировать в ходе выполнения своей работы.

Как представлено на рисунке 1, статистически значимых различий в ожидании последствий отрицательных и положительных последствий не выявлено. Сотрудники трудовых организаций, проявляя агрессию во взаимоотношениях с коллегами по работе, склонны ожидать как отрицательные (ООП), так и положительные (ОПП) последствия для себя лично, для жертвы агрессии и для организации в целом.

На основе соотношения положительных и отрицательных последствий был рассчитан индекс модальности последствий (ИМП), который является величиной характеризующей вероятность проявления последствий определенной модальности. Если индекс больше 1, то ожидаются положительные последствия, и наоборот - если индекс меньше 1, то ожидаются отрицательные последствия. В нашем случае $ИМП > 1$, что свидетельствует о том, респонденты, принявшие участие в исследовании имеют ориентацию на ожидание положительных последствий в случае проявления ими агрессии.

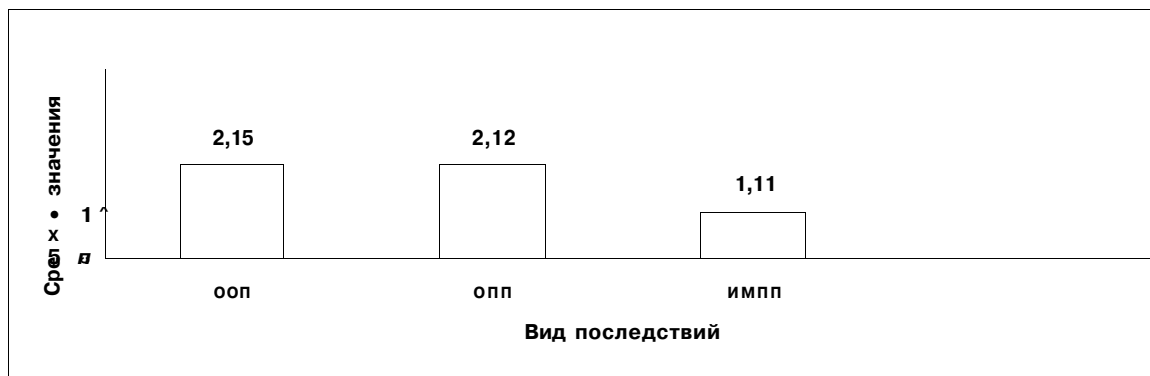


Рисунок 1 - Ожидание последствий проявления агрессии в служебных отношениях

Существование положительных и отрицательных ожиданий последствий проявления агрессии в служебных отношениях можно объяснить процессом научения. Придя в трудовой коллектив, сотрудники сталкиваются с определенным типом организационной культуры, который предполагает систему взаимоотношений: формальную между начальниками и подчиненными, между сотрудниками одного статусного уровня, а так же неформальную систему отношений, которая предполагает существование приятельских, дружеских и иных форм отношений.

Корпоративная культура задает поведенческие стандарты для всех сотрудников. Стандарты поведения связаны с нормами и ценностями организации. Агрессия в служебных отношениях может расцениваться как благо, а может расцениваться как вред. Руководитель организации, трудового подразделения является носителем ценностей и норм организационной культуры и в своей профессиональной деятельности проявляет определенный стиль управления. В случае, например, если руководитель проявляет авторитарный стиль, сотрудники склонны ожидать агрессивное поведение руководителя. Агрессия руководителя может интерпретироваться подчиненными как конструктивная, справедливая, если она направлена на прекращение нежелательных препятствий, мешающих выполнению работы, а так же если проявление агрессии связывается с достижением значимых целей трудовой деятельности. В случае если достигнутые результаты превосходят запланированные, и их достижение атрибутируется агрессии, проявленной начальником, агрессия может закрепляться в поведении как социально желательная. Такое поведение руководителя может получить поддержку подчиненных и одобрение вышестоящего руководства. Если агрессивное поведение руководителя ведет к

дестабилизации трудовой деятельности и впоследствии не связано с положительными результатами, то подобное поведение может интерпретироваться подчиненными и коллегами как деструктивное и связываться с ожиданием негативных последствий. Наблюдая поведение руководителя, и других сотрудников в организации происходит «обучение» социально желательным моделям поведения. Можно предположить, что ожидание отрицательных последствий связано с проявлением, враждебной агрессии, а проявление положительных ожиданий связано с проявлением проактивной (инструментальной) агрессии.

Также можно предположить, что предрасположенность к оценке последствий проявления агрессии как положительных, та же отрицательных выучивается значительно раньше, до начала трудовой деятельности - изначально в семье, а впоследствии в других институтах социализации.

Сравнительный анализ ожиданий последствий проявления агрессии в служебных отношениях по половому признаку. В результате проведенного исследования статистически значимых различий в ожидании последствий проявления агрессии в служебных отношениях между мужчинами и женщинами не выявлено. Мужчины и женщины в одинаково склонны ожидать как положительные, так и отрицательные последствия проявления агрессии в служебных отношениях.

На уровне тенденций женщины чуть больше чем мужчины склонны ожидать отрицательные последствия проявления агрессии, мужчины наоборот ожидают положительные последствия. Индекс модальности последствий у мужчин также незначительно выше, чем у женщин, при этом и у мужчин и у женщин $ИМП > 1$, что свидетельствует об ориентации и тех и других на положительные последствия проявления агрессии на работе (рисунок 2).

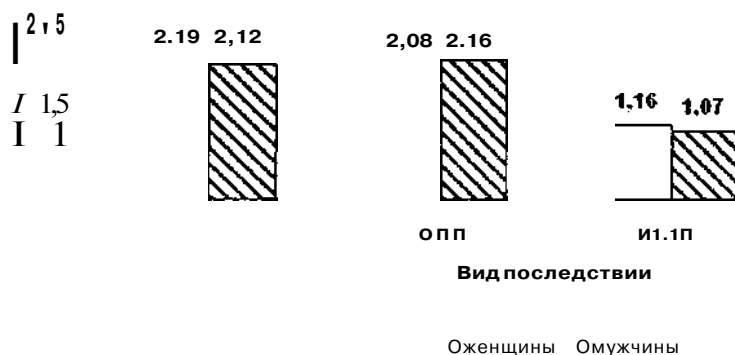


Рисунок 2 - Половые различия в ожидании последствий проявления агрессии в служебных отношениях

Тенденции в ожидании последствий мужчинами и женщинами можно предположительно связать с существующими в обществе стереотипами поведения мужчин и женщин, согласно которым проявление агрессии мужчинами воспринимается как проявление силы, уверенности, доминантности, а проявление агрессии женщинами интерпретируется как проявление несдержанности, раздражительности, нервозности. Соответственно от мужчин в организациях больше ожидается проявление конструктивной агрессии, а от женщин - деструктивной агрессии. Ожидая отрицательные последствия, мужчины и женщины боятся наказания, боятся повредить своему карьерному росту, опасаются причинить жертве психологическую травму, предполагают, что может снизиться авторитет в организации, при этом хотели бы избежать чувства вины и стыда. У женщин, в отличие от мужчин, к ожиданиям отрицательных последствий проявления агрессии на работе еще добавляется боязнь почувствовать себя неуверенно и неудовлетворенно.

К положительным последствиям проявления агрессии в служебных отношениях и мужчины и женщины относят то, что их не уволят, не переведут в другое подразделение, не накажут, что отношения с сотрудниками не изменятся. Положительным последствием респонденты так же считают то, что жертва не подала бы в суд, не уволилась бы, что она не пострадала бы физически и психологически.

Факторный анализ. Для выявления факторов, связанных с ожиданием последствий проявления агрессии в служебных отношениях был проведен факторный анализ. Факторный анализ проводился для всей выборки без разделения по полу, так как ранее проведенное

исследование различий по полу не выявило. Применялся метод главных компонент с последующей процедурой варимакс-вращения.

В результате факторного анализа ожиданий последствий проявления агрессии было выделено пять факторов, связанных с ожиданием отрицательных последствий, и пять факторов, связанных с ожиданием положительных последствий. Выделенные факторы объясняют соответственно ООП - 55,8% дисперсии и ОПП - 53,9% дисперсии: на первый фактор ООП пришлось 17,5%, на второй - 11,9%, на третий - 11,7%, на четвертый - 9,0 %, на пятый - 5,6% дисперсии. На первый фактор, связанный с ожиданием положительных последствий пришлось - 13,8%, на второй - 13,6%, на третий - 10,8%, на четвертый - 8,4, на пятый - 7,3% дисперсии. В шкалы были включены утверждения, факторные нагрузки которых превышали по модулю значение 0,4. Были выявлены факторы, связанные с ожиданием отрицательных последствий: «Отрицательное эмоциональное состояние», «Ущерб организации», «Ухудшение репутации», «Остановка карьеры», «Наказание». Факторы, связанные с ожиданием положительных последствий, получили название: «Положительное эмоциональное состояние», «Награда», «Безнаказанность». Нагрузку факторов, связанных с ожиданием позитивных и негативных последствий можно представить схематически (рисунок 3).

Корреляционный анализ ожиданий последствий проявления агрессии в служебных отношениях. В результате анализа было выявлено что, *ожидание отрицательных последствий* (ООП) имеет положительную корреляцию с реактивной агрессией ($r=0,16$; $p<0,01$). Сотрудники, проявляя несдержанность в сложных производственных ситуациях в

форме агрессии, чаще склонны ожидать негативные последствия проявления ими агрессии. Импульсивные, спонтанные агрессивные действия в ответ на ситуацию свидетельствуют о недостаточном уровне саморегуляции. Как правило, при проявлении реактивной агрессии сотрудник не имеет осознанного намерения причинить вред коллегам по работе. Агрессия

выступает, как результат эмоционального напряжения, которое очень трудно сдерживать. Проявление агрессии представляет собой эмоциональную разрядку. Несдержанность вызывает у наблюдающих сотрудников ответную отрицательную эмоциональную реакцию. Эта реакция на некоторое время может помешать продуктивной деятельности.



Рисунок 3 — Факторная зависимость динамики ожиданий последствий

Ожидание положительных (ОПП) последствий проявления агрессии (ОПП) положительно коррелирует с проактивной агрессией власти ($r=0,14$; $p<0,01$) и проактивной агрессией аффилиации ($r=0,17$; $p<0,05$). Агрессия руководителей, наделенных властью, скорее расценивается как норма. Должностные обязанности предполагают использование руководителем мер воздействия как наказание, депремирование, выговор и принятие решения об увольнении. Эти действия имеют агрессивный характер, хотя предполагается, что начальник руководствуется интересами сотрудников, интересами предприятия, интересами дела. Проявляя агрессию по отношению к подчиненным, у руководителя может возрастать тревожность, страх за последствия своих действий, в этом случае у него возникает потребность в поддержке со стороны коллег и возрастают тенденции к аффилиации. Как правило, подобная реакция возникает как ответ на сложную, стрессовую ситуацию. Руководитель, оценив ситуацию как требующую вмешательства, определив проблемную зону, осознанно принимает решение использовать власть и оказать воздействие на сотрудника (сотрудников) способных повлиять на изменение ситуации. Наиболее распространенный (стереотипный) способ реагирования руководителя в сложной ситуации - проявление агрессии. Подобное поведение руководителя

можно объяснить выученными стереотипами поведения, которые присутствуют в культуре. По проведенному опросу сотрудников разных организаций о том, «каким они хотят видеть руководителя» многие отвечали «строгим и справедливым». Если проанализировать культурное литературное наследие славян, то в поговорках можно найти много подтверждений социальной желательности проявления агрессии. Например, «отец сына бил, потому, что любил». Культурные нормы транслируются в семьи, а затем и в социальные институты.

Индекс модальности последствий (ИМП) отрицательно коррелирует с проактивной агрессией аффилиации. ($r=-0,14$; $p<0,01$). Чем выше индекс модальности последствий, тем более четко могут себе представить сотрудники возможные последствия проявления агрессии в служебных отношениях, тем меньше вероятность проявления агрессии связанной с тенденцией к аффилиации.

Корреляционный анализ различных форм агрессии в служебных отношениях и ожиданий последствий позволил выявить положительные корреляции между ОПП и всеми формами агрессии. ОПП положительно коррелирует индексом агрессии в служебных отношениях ($r=0,18$; $p<0,05$), с выражением враждебности ($r=0,14$; $p<0,01$), с выражением обструкционизма ($r=0,15$; $p<0,01$), и открытым выражением

агрессии ($\gamma=0,15$; $p<0,01$). Достижение значимого для агрессора результата не всегда носит намеренное причинение вреда. Иногда агрессия в служебных отношениях проявляется, как способ продемонстрировать и удержать власть. Наличие власти как формальной, так и неформальной предполагает уверенное поведение, которое может проявляться в противостоянии другим сотрудникам, чье мнение или поведение не совпадает с мнением или взглядами носителя власти. Таким образом, агрессия позволяет агрессору продоминировать над жертвой, и удержать свое доминирующее положение. Проявление агрессии в служебных отношениях может рассматриваться, как способ произвести впечатление на коллег по работе. У сотрудников организаций существует мнение, что агрессивное отстаивание своего мнения, касающегося выполнения работы свидетельствует об уверенности в своей правоте, о высоком уровне профессионализма. Проявление агрессии может выступать как инструмент принуждения к выполнению определенных видов работ, к принуждению выполнения норм и обязанностей, предписанных трудовым договором и должностными инструкциями. По мнению Д. Тедечи данные формы проявления агрессии не имеют намерения причинить вред: вред для жертвы может быть, а может и не быть. Проявляя агрессию во взаимоотношениях, сотрудник ориентирован на достижение значимых для него целей.

Взаимосвязь между ожиданием последствий и агрессивностью как личностной чертой состоящей из трех компонентов эмоционального когнитивного и поведенческого не была обнаружена. При этом, агрессивность обнаруживает взаимосвязь с формами проявления агрессии в служебных отношениях: враждебностью, обструкционизмом и открытой агрессией; а так же со способом проявления агрессии - реактивной агрессией, проактивной агрессией власти, проактивной агрессией аффилиации. Гнев как эмоциональный компонент агрессивности не связан напрямую с проявлением агрессии в служебных отношениях, но оказывается связанным

с реактивной агрессией, проактивной агрессией власти и проактивной агрессией аффилиации.

Выводы. Обобщая вышеизложенное, можно заключить, что сотрудники организаций проявляя агрессию в служебных отношениях, с одинаковой вероятностью ожидают положительные и отрицательные последствия для себя, для коллег по работе и для организации в целом. Мужчины чуть более, чем женщины склонны ожидать положительные последствия проявления ими агрессии. Ожидание положительных последствий проявления агрессии может выступать как фактор, способствующий проявлению агрессии, а ожидание отрицательных последствий может рассматриваться как фактор сдерживающий проявление агрессии в служебных отношениях.

ЛИТЕРАТУРА

1. Гулис И.В. Метаанализ понятия агрессия в служебных отношениях / И.В. Гулис // Психологический журнал. - 2008. - 3. - С. 89.
2. Гулис И.В. Направления и перспективы изучения агрессии в служебных отношениях / И.В. Гулис // Философия и социальные науки. - 2008. - 3. - С. 69.
3. ВагПп^, Г Тье пресПспоп.хрепенсе.апс! сопзедиепсез о! *уокрласе уоленсе / Уоленсе оп лбе .к>б. МепШутд Изкз ало! Оеуелорт§ 5олитопз / О.К. Уап деп Воз, Е.(3. ВШатао . - ШазЫпд^оп ОС, ША: Атеп'сап РзусЬоло^сап Аззоаатоп. - 1998. - Р. 29-49.
4. Коьтзоп, 5Х. ЕтрЬуеез ЁеВатпц ЁасПу. Отепзюпз, (теггтпап{з апс! (Шеттаз т лНе злсly оГ \уокрласе с)еУлапсе. / 5Т. Коьтзоп, Л. ОгеепЬег^, М.С Коиззеаи, С. Соорег //Трепёз т Ог§тап2аlюпал ВеБауог. - 1999. - Уол. 5,- Р. 10-13.
5. Вагон, К.А. Шоокрласе уЫепсе апй АУокрласе а^геэзюп: ЕуШепсе оп мелрелаГlУе Ггедиепсу апс! ро!еппал саизез / К.А.Вагон, Л.Н. Ёеитап // Ада-еззlУе ВеБауог. - 1996. - Уол. 22. - Р. 161-173.
6. Вагон, К.А. (1998). ^окрласе а^геэзюп - тпе юеЬед ЁепаШ лбе Ир о! \Уокрласе уо!епсе: ЕуЫепсе оС Из Гогтз, ггедиепсу, ало! Из ла§ел:з/ К.А. Вагон, 3.Н. №итап //РибЬ'с Айггитз^аИоп (Зиарlerly. - 1998. - Уол. 21. - Р. 446-464.
7. КиНег А. Нте. 5ех ОИгеепсез т Шоокрласе Ад^геэзюп: Ап lпуезИ§атоп о{ Мо^егаИоп апа! МесНайоп ЕЯес*/ А. КиНег, О.\У. Нте //А§§геэзlУе ВеБауог. - 2005. - Уол.31. - Р. 254-270.

Дизайн обложки - О.Н. Суша
Компьютерная верстка - Л.Н. Шалаева

Подписано в печать 25.11.2010 г.
Формат 60х84'/ Усл. печ. л. 9,25. Уч.-изд. л. 7,50. Тираж экз. Заказ