

И.В. ГУЛИС

ОСОБЕННОСТИ ПРОЯВЛЕНИЯ СИТУАТИВНОЙ АГРЕССИИ В СЛУЖЕБНЫХ ОТНОШЕНИЯХ

Представлены результаты эмпирического исследования особенностей проявления ситуативной агрессии в служебных отношениях. Предложена концептуальная модель ситуативного влияния на поведение человека на работе. Рассматриваются способы выражения ситуативной агрессии и их половые различия. Выявлена взаимосвязь между способами проявления ситуативной агрессии и формами агрессии в служебных отношениях.

The article represents the results of empirical research of the peculiarities of expression of situational aggression in workplace relations. It contains the conceptual model of situational impact on human behavior at work. The article studies the ways of expression of situational aggression and analyses sexual differences in the ways of the expression of situational aggression. The correlation between the ways of expression of situational aggression and the forms of aggression in workplace relations has been revealed.

Современное развитие профессиональной деятельности характеризуется повышением интереса к ресурсу научной психологии, который можно использовать в практике для повышения эффективности работы и максимизации результата труда. Проблема агрессии в служебных отношениях в последнее десятилетие широко изучается зарубежными учеными, при этом остается мало исследованной в отечественной психологии¹. Задача, которую стремятся разрешить психологи, – предсказать агрессивное поведение сотрудников и предотвратить негативное влияние агрессивного поведения на личность и здоровье жертвы, а также на результаты трудовой деятельности. Понятие «агрессия в служебных отношениях» было определено С.Л. Робинсоном и Л. Гринбергом², которые под *агрессией в служебных отношениях* понимают любую форму поведения, связанную с причинением вреда сотрудникам и/или организации в целом. Позже в своих исследованиях Р.А. Бэрон и Д.Х. Ньюмэн, используя это определение как основу, выделили три формы проявления агрессии: выражение враждебности, обструкционизм, открытая агрессия. Под *выражением враждебности* понимают 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 месте³.

Агрессия в служебных отношениях – явление сложное и многогранное, возникающее в результате воздействия различных факторов. На рис. 1 представлена схема ситуативных и личностных факторов, которые влияют на возникновение агрессии. Личность является ядром, детерминирующим поведение каждого сотрудника. Ситуативные факторы можно разделить на две группы: факторы, связанные с функционированием и деятельностью организации, и внеслужебные факторы. Контекст внеслужебной ситуации представлен широким спектром социальных явлений – от взаимоотношений с близкими людьми до политики государства в сфере экономики. Данная схема согласуется с моделью реципрокного детерминизма, разработанной А. Бандурой⁴. Особенности ситуации определяют тот или иной способ выражения и форму проявления агрессии.



Рис. 1. Схема влияния факторов на возникновение агрессии в служебных отношениях

Актуальность изучения особенностей проявления ситуативной агрессии определяется потребностью руководителей в создании благоприятных

ятных условий для выполнения работы сотрудниками. Принято считать, что агрессивное поведение препятствует эффективности деятельности, и необходимо выработать меры, предотвращающие возникновение ситуаций, приводящих к агрессии.

С целью изучения ситуативных особенностей проявления агрессии в служебных отношениях в 2006–2009 гг. среди сотрудников различных организаций и предприятий г. Минска было проведено исследование. Выборка респондентов составила 257 сотрудников разных организаций г. Минска (109 женщин и 148 мужчин).

В качестве диагностического инструментария для изучения ситуативной агрессии использовалась «Шкала реактивной и проактивной агрессии», модифицированная и адаптированная И.А. Фурмановым. Методика состоит из трех субшкал агрессии: реактивной, проактивной, связанной с проявлением власти, и проактивной, связанной с аффилиацией, которые представлены четырнадцатью утверждениями. Респонденты должны были оценить утверждения по четырехбалльной шкале: 0 – полностью не согласен, 1 – скорее не согласен, 2 – скорее согласен и 3 – полностью согласен. Подсчет баллов производился по ключам⁵.

Реактивная агрессия – враждебное поведение, возникающее в ответ на реальные или мнимые угрозы, фрустрацию какой-либо потребности индивида.

Проактивная агрессия понимается как синоним инструментальной агрессии и трактуется как поведение, направленное на получение определенного позитивного результата для агрессора.

В случае проактивной агрессии, связанной с проявлением власти, значимый результат может получить сотрудник, наделенный формальной властью (начальник), или любой другой сотрудник, обладающий психологической властью (доминирующий). Проактивная агрессия, связанная с аффилиацией в качестве конечной цели, может иметь удовлетворение потребности любого сотрудника быть принятым группой коллег по работе и реализовывать эмоциональные контакты во взаимодействии с сотрудниками.

Для изучения агрессии в служебных отношениях была использована модифицированная версия опросника «Шкала агрессии в служебных отношениях», разработанная Р.А. Бэрном и Д.Х. Ньюэном, адаптированная И.В. Гулис⁶. Методика предназначена для изучения уровня агрессии на рабочем месте и особенностей ее проявления в форме враждебности, обструкционизма и открытой агрессии. Кроме того, оценивался индекс агрессии на рабочем месте, который выступал интегральной характеристикой, включающей показатели трех форм проявления агрессии: выражение враждебности, обструкционизм и проявление открытой агрессии. Оценка

суждений респондентов проводилась по пятибалльной шкале.

Анализ особенностей проявления ситуативной агрессии. В результате анализа способов проявления ситуативной агрессии в служебных отношениях были получены данные, свидетельствующие о том, что наиболее распространенными способами выражения агрессии являются реактивная агрессия и проактивная агрессия аффилиации (рис. 2). Ситуативная агрессия может быть связана с причинением кому-либо из сотрудников вреда, в значительной степени обусловленного интерпретацией внешних обстоятельств как угрожающих собственной безопасности.

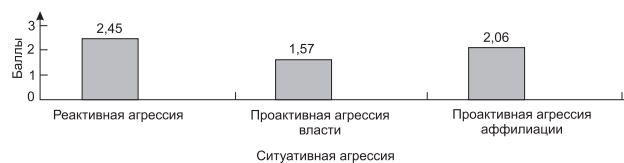


Рис. 2. Способы выражения ситуативной агрессии в служебных отношениях

Реактивная агрессия может быть проявлена в одной из форм: паническая агрессия, в ситуации отчаяния, безнадежности; вынужденная агрессия, когда нет другого способа поведения, кроме нападения; фантомная агрессия, в ситуации, когда реальной опасности нет; сверхреактивная агрессия, являющаяся тенденцией агрессивно реагировать даже на незначительные раздражители; агрессия как наказание, если она обусловлена мотивом мести; аффективная агрессия как оборонительная форма поведения⁷.

Проявление **проактивной агрессии аффилиации** в служебных отношениях предположительно может быть связано с реализацией потребности сотрудников в общении, в эмоциональных контактах, в стремлении взаимодействовать с другими, занимать определенное положение, получать поддержку и оказывать ее другим. Сотрудники могут оказывать поддержку агрессору или жертве и при этом сами проявлять агрессию. Проактивная агрессия может быть проявлена как враждебное наступательное поведение, связанное с предупреждением возможной агрессии в адрес агрессора. Проактивная агрессия может быть не связана с причинением вреда, иметь инструментальный характер и быть направленной на получение определенного позитивного результата⁸. И наконец, проактивная агрессия может быть проявлена в форме превентивных действий в контексте оборонительной агрессии.

Сравнительный анализ способа проявления агрессии мужчинами и женщинами в служебных отношениях позволил выявить значимые различия в проявлении проактивной агрессии, связанной с проявлением власти (рис. 3). По результатам исследования, мужчины более, чем женщины, склонны проявлять агрессию по отношению к

своим подчиненным, обладая при этом властью, предписанной должностью.

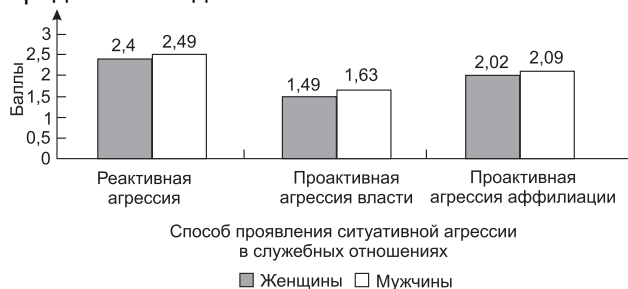


Рис. 3. Половые различия в способе выражения агрессии

Проявление агрессии мужчинами-руководителями во взаимодействии с подчиненными может повлиять на ход событий, активизировать и дисциплинировать сотрудников, оказать позитивное влияние на результат, связанный с выполнением поставленных задач и достижением производственных целей. Проявление проактивной агрессии власти может быть связано с авторитарным стилем руководства, который чаще предпочитают использовать мужчины-руководители. Женщины не склонны связывать достижение значимых результатов с проявлением агрессии. Они выбирают более мягкие формы взаимодействия по отношению к своим подчиненным. Взаимоотношения в служебном коллективе они скорее выстраивают по «семейному типу» с проявлением заботы и поддержки. Различий в проявлении *реактивной агрессии* и *проактивной агрессии аффилиации* между мужчинами и женщинами не обнаружено.

В результате корреляционного анализа между способом проявления ситуативной агрессии и проявлением агрессии в служебных отношениях было выявлено, что *реактивная агрессия* слабо связана с индексом агрессии на рабочем месте ($r = 0,23$; $p \leq 0,05$), с выражением враждебности ($r = 0,25$; $p \leq 0,05$) и обструкционизмом ($r = 0,21$; $p \leq 0,05$). С открытой агрессией корреляции не обнаружено. Таким образом, можно предположить, что сотрудники, которые часто реагируют агрессивно в ответ на возникшую ситуацию, имеют высокие значения по уровню агрессии на рабочем месте и высокие уровни враждебности и обструкционизма. В качестве реакций могут быть замечания, придирки, осмеяние мнения других сотрудников, грубость, утаивание информации, отказ от выполнения действий.

Проактивная агрессия, связанная с проявлением власти, положительно коррелирует с ИАРМ ($r = 0,25$; $p \leq 0,05$) и всеми формами агрессии в служебных отношениях: выражением враждебности ($r = 0,23$; $p \leq 0,05$), обструкционизмом ($r = 0,24$; $p \leq 0,05$) и открытой агрессией ($r = 0,15$; $p \leq 0,01$). Чем чаще для достижения цели используется агрессия, тем более высокий ее уровень в служебных отношениях демонстрирует сотрудник. Таким образом, сотрудники в ходе

служебного взаимодействия при возникновении сложной производственной ситуации, особенно в случаях, если они наделены властью, склонны проявлять агрессию в форме повышения голоса, перебивания жертвы, использования ненормативной лексики, ругательств. Агрессоры принижают жертву, вызывая демонстрируют свой статус, делают замечания, придираются, несправедливо оценивают выполненную работу. Жертвы, возможно, в отместку своим агрессорам склонны распускать и поддерживать ложные слухи. Подобное агрессивное поведение может быть результативным, но при этом ухудшить психологический климат организации. Проявление обструкционизма в служебных отношениях в поведении агрессора – это реакция на ситуацию и со стороны начальника может выражаться в не поддержании проектов и предложений сотрудника-жертвы, в отказе обеспечения его дополнительным оборудованием для работы. Жертва может проявлять саботаж распоряжений руководителя, сознательно замедлять работу, утаивать информацию, побуждать других сотрудников замедлять работу, портить имущество, опаздывать на работу. Агрессор, обладающий властью, может угрожать жертве физической расправой, увольнением и при этом рассчитывать на то, что подобное поведение мобилизует подчиненного.

Проактивная агрессия аффилиации не связана с формами проявления агрессии. При анализе способа и форм ее проявления в служебных отношениях было замечено, что рассмотрение агрессивного поведения необходимо вести с учетом роли, занимаемой сотрудником в агрессивном взаимодействии: агрессора или жертвы. Особенностью агрессии в служебных отношениях является то, что чаще агрессорами по отношению к своим подчиненным являются руководители, обладающие властью. Проявление агрессии руководителем вызывает ответную реакцию у подчиненных, и тогда сам сотрудник (жертва) может стать агрессором по отношению к руководителю, к другим сотрудникам и к организации в целом. Свою агрессию он может проявлять в обструктивной форме, в форме скрытой или явной враждебности, а также открыто, демонстративно причиняя ущерб. Происходит смена ролей агрессор – жертва. Различие в проявлении агрессии руководителем-агрессором и подчиненным жертвой-агрессором заключается в том, что руководитель-агрессор, как правило, преследует благие намерения, он не желает сознательно причинить ущерб сотруднику, а только лишь хочет получить желаемый результат. Агрессор-жертва подчиненный проявляет агрессию сознательно, как протест, как акт отмщения за те негативные эмоции, которые у него возникли в ответ на агрессию со стороны руководителя.

В заключение можно сделать следующие выводы.

1. В сложных производственных ситуациях сотрудники организаций могут проявить реактивную агрессию и агрессию, связанную с аффилиацией. Реактивная агрессия может быть проявлена импульсивно и служить снижению напряжения, а может представлять собой осознанно организованные действия с целью причинить вред жертве, в качестве которой могут выступать сотрудник, группа сотрудников или организация в целом. Проявление агрессии, связанной с аффилиацией, способствует получению сотрудником признания от коллег, принятию его другими сотрудниками, формированию его авторитета.

2. Мужчины чаще, чем женщины, в системе служебных отношений реагируют агрессивно, при этом чаще проявляют агрессию, связанную с проявлением власти, и агрессию, связанную с аффилиацией.

3. Уровень агрессии в служебных по шкале агрессии отношениях взаимосвязан с реактивной агрессией и проактивной агрессией власти. Выражение враждебности и проявление обструкционизма могут являться ответной реакцией на ситуацию и при этом быть взаимосвязанными с достижением поставленной рабочей задачи. Чаще всего открытую агрессию в служебных отношениях проявляют начальники с целью повлиять на результаты производственных процессов.

¹См.: Гулис И.В. Мета-анализ понятия «агрессия в служебных отношениях» // Психологический журнал. 2008.

№ 3. С. 89–91; Она же. Направления и перспективы изучения агрессии в служебных отношениях // Философия и социальные науки. 2008. № 3. С. 69–72; Колодей К. Моббинг: Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления. Харьков, 2007. С. 5–50; Фурманов И.А., Гулис И.В. Витимизация в служебных отношениях сотрудников организаций // Психология и социология в бизнесе: актуальные проблемы современности: Материалы Второго Международного конгресса, Минск, 21–22 апр. 2007 г. Мн., 2007. С. 21–23.

²См.: Greenberg L. & Barling J. Predicting employee aggression against coworkers, subordinates and supervisors: The roles of person behaviors and perceived workplace factors // Journal of Organizational Behavior. 1999. № 20. P. 897–913; Robinson S.L., Greenberg J., Rousseau M.D., Cooper C. Employees behaving badly: Dimensions, determinants and dilemmas in the study of workplace deviance // Trends in Organizational Behavior. 1999. Vol. 5. P. 1–23.

³См.: Baron R.A., Griffin W., O'Leary-Kelly A.M. Workplace aggression and violence: Insights from basic research // The dark side of organizational behavior. San Francisco, 2004. P. 23–61; Baron R.A., Neuman J.H. Workplace aggression – The iceberg beneath the tip of workplace violence: Evidence on its forms, frequency, and targets // Public Administration Quarterly. 1998. № 21. P. 446–464; Baron R.A., Neuman J.H., Geddes D. Social and personal determinants of workplace aggression: Evidence for the impact of perceived injustice and the Type A Behavior Pattern // Aggressive Behavior. 1999. Vol. 25. P. 281–296.

⁴См.: Бандура А. Теория социального научения. М., 2008.

⁵См.: Фурманов И.А. Агрессия и насилие: диагностика, профилактика и коррекция. СПб., 2007. С. 359.

⁶См.: Baron R.A., Neuman J.H., Geddes D. Op. cit.

⁷См.: Жмуров Д.В. Словарь терминов агрессии. Иркутск, 2008.

⁸См.: Берковиц Л. Агрессия: Причины, последствия и контроль. М., 2007. С. 42–43.

Поступила в редакцию 11.06.10.

Инна Валерьевна Гулис – преподаватель кафедры психологии.