Секция «Организационная психология и организационное консультирование»

Ситуация провокации как фактор агрессии в служебных отношениях

Кисляк Ульяна Сергеевна
Студент (специалист)
Белорусский государственный университет, Факультет философии и социальных наук, Кафедра психологии, Минск, Беларусь
E-mail: uluakis@mail.ru

В последние десятилетия перед обществом остро встала проблема роста агрессии, и тому есть множество причин, включая финансовый кризис и недостаточный уровень социальной защищенности граждан. Наиболее явно проблема проявляется в сферах, где между людьми изначально существует высокая степень конкуренции, а именно на рабочих местах. Враждебность и агрессивное поведение внутри коллектива разрушают рабочую атмосферу, ведут к снижению эффективности результатов труда, повышению риска здоровью сотрудников, а также порой способны приводить к намного более тяжелым последствиям вплоть до умышленного нанесения вреда коллегам или работодателю, насилия. Проявление агрессии в рабочем коллективе рассматривается с точки зрения препятствия достижению значимых целей организации, а также влечет за собой снижение эффективности результатов труда и повышение риска здоровью сотрудников, соответственно, существует необходимость предвосхищения такого поведения и минимизации его негативных последствий. Выявление закономерностей между реакциями сотрудников на ситуации провокации агрессии и формами проявления их агрессивного поведения на рабочем месте помогут в решении данной задачи.

Под **агрессией в служебных отношениях** понимается поведение сотрудника (сотрудников), включающее действия, направленные на причинение ущерба и вреда, на защиту себя и других, на достижение значимых целей или на редукцию напряжения, возникающего в процессе выполнения работы, которые обусловлены эмоциональной и когнитивной реакциями на ситуацию [2].

В ходе проведенного анализа выявлены три **формы** агрессии в служебных отношениях: выражение враждебности, обструкционизм и открытая агрессия [4].

Для определения поведенческого сценария были выделены следующие **пять возможных реакций на ситуацию провокации агрессии** [3]: бегство, уход из ситуации (БУ); пассивная агрессия (ПА); подавленная агрессия (ПДА); ассертивность (АР); активная агрессия (АА).

В качестве методик исследования использовался опросник «Шкала агрессии в служебных отношениях», адаптированный И.А. Фурмановым и И.В. Гулис [2] и опросник «Шкала провокации агрессии» адаптированный В.В. Воловиковой [3].

В исследовании приняли участие 100 сотрудников минских организаций (50 мужчин и 50 женщин).

В результате исследования было установлено:

1. Существуют статистически значимые половые различия в проявлении такой формы агрессии в служебных отношениях, как обструкционизм ($p=0{,}003$), мужчины в организациях чаще, чем женщины проявляют агрессию в скрытой, но более серьезной форме, чем выражение враждебности. Например, в форме намеренных опозданий, саботажа, отказов в обеспечении необходимыми ресурсами и т.п.

2. Женщины в большей степени, чем мужчины склонны проявлять эмоции печали ($p=0{,}022$) и страха ($p=0{,}004$) в ситуации провокации, а также чаще используют такие поведенческие реакции, как подавленная агрессия) ($p=0{,}023$) (сдерживание, подавление гнева,

косвенное или отсроченное его выражение и бегство из ситуации ($p \leqslant 0{,}001$) (уход из ситуации, отрицание случившегося или реинтерпретация ситуации в позитивную). Мужчины в большей степени, чем женщины склонны реагировать на ситуацию провокации активной агрессией ($p=0{,}010$) (агрессивное поведение, прямая вербальная или физическая агрессия) или демонстрируя ассертивность ($p=0{,}008$) (ассертивное поведение, противостояние провокации другого человека, но без откровенной вербальной или физической агрессии).

3. *Индекс агрессии* на рабочем месте, как интегральная характеристика, отражающая склонность сотрудника к проявлению агрессии обнаруживает слабую положительную корреляцию с активной агрессией ($r=0{,}43$; $p=0{,}002$), а также слабую отрицательную подавленной агрессией ($r=-0{,}28$; $p=0{,}048$) у мужчин. У женщин слабую положительную связь с эмоцией печали ($r=0{,}30$; $p=0{,}037$) и умеренную положительную с пассивной агрессией ($r=0{,}53$; $p \leqslant 0{,}001$).

4. *Выражение враждебности* обнаруживает слабую взаимосвязь с активной агрессией ($r=0{,}33$; $p=0{,}02$) у мужчин, умеренную с пассивной агрессией ($r=0{,}54$; $p \leqslant 0{,}001$), а также слабые положительные корреляции с эмоциями гнева ($r=0{,}29$, $p=0{,}040$) и печали ($r=0{,}29$; $p=0{,}039$) у женщин.

5. *Выражение обструкционизма* имеет слабую положительную связь с активной агрессией ($r=0{,}40$; $p=0{,}004$), а также имеет отрицательную связь с подавленной агрессией у мужчин. У женщин обструкционизм связан с пассивной агрессией ($r=0{,}31$; $p=0{,}030$) и эмоцией печали ($r=0{,}29$; $p=0{,}038$).

6. *Открытая агрессия* обнаруживает слабую взаимосвязь эмоцией печали ($r=0{,}32$, $p=0{,}023$) и пассивной агрессией ($r=0{,}29$; $p=0{,}037$), и умеренную с реакцией активной агрессии ($r=0{,}50$; $p \leqslant 0{,}001$) у мужчин, а у женщин слабая положительная взаимосвязь наблюдается с реакциями активной ($r=0{,}38$; $p=0{,}006$) и пассивной ($r=0{,}37$; $p=0{,}008$) агрессии.

Источники и литература

1) Воловикова В.В. Особенности реагирования в ситуации провокации // Актуальные проблемы социализации учащейся молодежи: сб. науч. ст. под общ. ред. И. А. Фурманова. – Минск: БГУ, 2013. С. 64-71.

2) Гулис, И.В. Личностные и ситуационные индикаторы агрессии в служебных отношениях: дис. ... канд. псих. наук И.В. Гулис. Минск, 2013.

3) Фурманов, И.А. Аффективно-динамическая теория адаптации // Вестник БГУ, 2001. № 3. С.42-47.

4) Baron, R. Workplace violence and workplace aggression: evidence concerning specific forms, potential causes and preferred targets // Journal of Management. 1998. Vol. 24. P. 391-419.