

АГРЕСИВНА ПОВЕДІНКА НА РОБОЧОМУ МІСЦІ: АНАЛІЗ ФЕНОМЕНА

Постановка проблеми. Агресивна поведінка людини вже кілька десятиліть перебуває в центрі уваги психологів, які досліджують різні аспекти даного явища, – вікові, соціальні, клінічні, кримінологічні тощо. Одним з аспектів даної проблеми виступає феномен агресії людини на робочому місці, або, інакше кажучи, агресія у контексті професійної діяльності.

Актуальність вивчення проблеми агресії на робочому місці (АРМ) обумовлена низкою факторів. По-перше, робота, поряд із сім'єю, виступає однією з основних сфер життя особистості, яка “покриває” значну частину її буття. По-друге, прояви АРМ мають досить значні наслідки як для самих працівників (психологічного, а іноді, й фізичного характеру), так і для виробництва і суспільства в цілому. Крім того, в Україні, як і в інших пострадянських країнах, проблематика “робочого насильства” досліджувалась набагато менше, ніж в західній науці, зокрема через укорінену в наших культурах традицію «не виносити сміття з хати». Саме тому досить цікавим і корисним може стати ознайомлення зі здобутками наших західних, передусім американських, колег, адже саме вони є лідерами в розробці як агресіологічної проблематики в цілому, так і вищезазначеної тематики зокрема.

Відповідно **метою даної статті** є теоретичний аналіз феномена АРМ та його різновидностей, підходів до вивчення цього явища, що існують у зарубіжній психологічній науці.

Результати теоретичного аналізу проблеми. У зарубіжних джерелах для позначення АРМ використовуються два поняття: *workplace aggression*

(агресія на робочому місці) та *workplace violence* (наси́льство на робочому місці). Першим терміном західні дослідники визначають спроби індивіда (індивідів) спричинити шкоду іншим людям, з якими перші працюють або працювали. Зазвичай сюди відносять випадки вербальної агресії, психологічного тиску, демонстративної неввічливості. Другий термін застосовують для позначення екстремальних актів агресії, які зазвичай носять форму прямого фізичного нападу [4; 10]. Наприклад, А.О'Лірі-Келлі, Р.Гріффі́н та Д.Глю пропонують розрізняти терміни «організаційно-мотивована агресія» (*organization-motivated aggression, OMA*) та «організаційно-мотивоване насильство» (*organization-motivated violence, OMV*). Поняттям ОМА вони позначають спробу образи або деструктивної поведінки, яка спрямована як на члена організації або на іншу сторонню особу і викликана певними факторами організаційного характеру. Терміном OMV дослідники пропонують визначати прояви значущих негативних ефектів (впливів) на людину або власність, які відбуваються внаслідок організаційно-мотивованої агресії [12]. Все це є наслідком американської термінологічної традиції, згідно з якою терміни «агресія» і «наси́льство» вважаються не синонімами (як в українській та російській мовах), а поняттями для позначення більш загального та конкретного феноменів (фактично під насильством розуміють прямий фізичний тип агресивної поведінки).

Оскільки агресивна поведінка особистості є досить багатобічним явищем, то зарубіжні дослідники намагались виявити і класифікувати різні форми АРМ. Так, відштовхуючись від двох біполярних факторів (чи є агресор/жертва членом або не членом організації), вже згадані А.О'Лірі-Келлі, Р.Гріффі́н та Д.Глю виокремлюють 4 основних види «організаційної агресії», кожен з яких має свої особливості і фактори [12]. Р.Берон та Дж.Нейман пропонують при аналізі АРМ використовувати відому у психології класифікацію типів агресії А.Басса, у якій використовується три шкали: фізична/вербальна агресія, активна/пасивна, пряма/побічна. У ході

проведених досліджень було зроблено висновки, що АРМ виражається через вербальні та пасивні агресивні дії частіше, ніж через фізичні та активні [3].

Загалом, явище АРМ аналізується в західних джерелах, переважно, в трьох основних аспектах: 1) «професійні насильницькі злочини» (*occupational violent crimes, OVC*); 2) феномен групового психологічного тиску одних працівників на іншого – психологічне третирування (*workplace bullying*) або так званий “моббінг” (*mobbing*); 3) феномен сексуальних домагань на роботі (*sexual harassment*). Фактично вони відповідають таким класичним формам насильства як фізичне, морально-психологічне та сексуальне. Тому далі проаналізуємо кожну з них.

«Професійні насильницькі злочини». Про актуальність проблеми здійснення насильницьких злочинів на роботі свідчать багато статистичних даних. У США вбивство на робочому місці займає друге місце серед причин смерті людей на роботі, поступаючись лише нещасним випадкам транспортного характеру; при цьому для американських працівників жіночої статі вищезгадана причина стоїть на першому місці. Загалом, на початок 1990-х років вбивство на робочому місці (*workplace homicide*) мало найбільш високі показники зростання, порівняно з іншими видами вбивств [12].

Найбільш часто випадки вбивств на роботі фіксувалися в таких професійних сферах як роздрібна торгівля, сфера обслуговування, робота у суспільно-адміністративних установах та установах транспорту і зв'язку. Все це призвело до того, що вже на початку 1990-х років Національний Інститут професійної безпеки та здоров'я США (NIOSH) кваліфікував явище вбивств на робочому місці як “серйозну суспільну... проблему” і рекомендував проводити комплексні дослідження з вивчення факторів та профілактики цього явища [11; 15].

Дослідниками була виявлена система факторів, які прямо чи побічно впливають на скоєння працівниками насильницьких злочинів на робочому місці [2; 5; 7; 11; 12]. Загалом усі вони належать до двох основних груп – особистісні та ситуативні, що стосуються соціального або матеріального

оточення (відповідно до відомої формули людської поведінки К.Левіна). Якщо ж детальніше проаналізувати всі ці фактори, то умовно їх можна поділити на 4 групи: індивідуально-психологічні, соціально-психологічні, соціально-економічні та фізичні (ергономічні). До першої групи відносять такі особистісні риси працівників, як високий рівень ворожості та агресивності, нестриманість, слабкий самоконтроль, низький рівень толерантності, схильність до імпульсивної поведінки, зловживання алкоголем та наркотичними препаратами. Також дослідники вказують на важливу роль таких факторів, як виникнення у працівників стресових станів, переживання гніву та люті. До соціально-психологічних чинників відносять наявність міжособистісних конфліктів серед працівників, сімейні проблеми, норми та цінності конкретного робочого колективу, авторитарний стиль керівництва в організації або неувага керівництва до особистих проблем працівника. Низька оплата праці або втрата роботи є прикладами причин соціально-економічного характеру. Серед факторів фізичного оточення виділяють вплив температури, шумових ефектів, великого скупчення людей, забруднення повітря тощо.

У цілому дію всіх вищезазначених факторів можна пояснити двома основними соціально-психологічними теоріями агресії – соціального научіння А.Бандури та «фрустрації-агресії» Д.Долларда, Н.Міллера, Л.Берковіца.

Комплексні дослідження також дозволили виявити фактори віктимізації працівників. До таких факторів ризику були віднесені: наявність контактів з великою кількістю людей; праця, пов'язана з обміном грошей, перевезенням пасажирів, товарів, мобільним пересуванням (робота таксистів, поліцейські чергування); робота з емоційно нестабільними особами в закладах медичного, соціального або юридичного профілю; робота на самоті або з малою кількістю співробітників; робота пізно ввечері та рано-вранці; робота у криміногенно-небезпечних місцях; охорона майна, що має певну цінність тощо [15]

Третирування (“моббінг”) працівників. Одним з перших дослідників, хто почав систематично вивчати дане явище був шведський психолог Х.Лейман, який визначав моббінг (або психологічне тероризування) як ворожі неетичні комунікативні дії, які носять систематичний характер і спрямовані на певного індивіда. Такі дії мають відносно частий характер (як мінімум раз на тиждень) і тривають впродовж відносно довгого періоду часу (як мінімум півроку) [8]. Таким чином інтерактивний бік спілкування між суб’єктами «моббінгу» можна визначити як взаємовідносини переслідувача та жертви.

Різновидами моббінгу можуть виступати обмеження можливостей у спілкуванні, погіршення соціальних взаємовідносин, пошкодження особистого майна, підрив професійного статусу, завдання шкоди здоров’ю [1].

Одне з перших масштабних досліджень моббінгу було проведене у 1990-х рр. у Швеції. Було з’ясовано, що близько 4% працівників цієї благополучної і «неагресивної» в соціально-культурному плані країни були суб’єктами моббінгу. З цієї кількості працівників приблизно третина були жертвами переслідування з боку одного агресора, а 40% - з боку групи від 2 до 4 осіб. Частіше випадки третирування фіксувались у таких організаціях, як індустриальні компанії, заклади адміністративного, соціального та медичного характеру [8].

Результати пізніших досліджень дозволяють побачити крос-культурну специфіку в поширенні моббінгу. Найвищі показники спостерігались у таких країнах, як Франція (15%), Великобританія (14%) та Голландія (14%). А найнижчі – в Італії та Португалії (по 4%). У середньому, як вважають деякі дослідники, приблизно 9% європейських працівників стають жертвами психологічного третирування [13].

Досліджуючи гендерну специфіку моббінгу, Х.Хоел зазначав, що рівень поширення цього явища серед чоловіків та жінок є приблизно однаковим; але якщо чоловіки відчувають моббінг, головним чином, з боку інших чоловіків,

то жінки – з боку працівників обох статей. Крім того, важливим фактором моббінгу виступає соціальний статус жертви та агресора. Так, у переважній більшості досліджених випадків агресор мав вищий або рівний із жертвою статус [1].

Французьким дослідником Г.Поліпотом-Рокабоєм була запропонована чотирьохфазова модель психологічного переслідування, яка ілюструє динаміку феномена моббінгу [13]. Згідно з нею, на першому етапі відбувається зародження причин моббінгу внаслідок комплексної взаємодії характеристик майбутньої жертви, переслідувача та організації, у якій вони працюють. Такими характеристиками, наприклад, можуть бути стать майбутньої «мішені» (наприклад, потрапляння жінки у суто чоловічу команду), її емоційна нестабільність; висока самооцінка агресора, його схильність до фрустрації; стресовий характер роботи, спроби введення певних змін в організації, наявність деяких специфічних норм (субкультури) в колективі, авторитарний або занадто ліберальний стиль керівництва.

Другий етап є власне початком моббінгу, дій, спрямованих на психологічне тероризування «мішені». Тут має місце регулярний прояв дій, які, й складають сутність моббінгу (залякування, ворожі та образливі жарти, бойкотування, відсутність допомоги або перешкоджання роботі з боку колег, необґрунтована критика або перевірки з боку керівництва тощо).

Третій етап містить зворотні дії з боку жертви та організації. Оскільки жертва опиняється в доволі стресовій ситуації, вона починає використовувати певні захисні копінг-стратегії. Це може бути асертивний стиль поведінки (спрямований на демонстрацію незмінності своєї поведінки), пошук допомоги, уникання або відсутність будь-якої зовнішньої реакції. При цьому були виявлені гендерні особливості допінг-стратегій жертв моббінгу. Так, чоловіки, порівняно з жінками, більше використовували асертивні варіанти поведінки і менше вдавались до пошуків допомоги ззовні та до уникання. Щодо дій з боку організації, то вони можуть мати як активні

форми (втручання з подальшим покаранням певної сторони конфлікту, аналізом конфлікту тощо), так і пасивні (ігнорування проблеми).

До четвертого етапу належать результати (ефекти) всіх вищезгаданих взаємодій. Наслідками моббінгу для жертви часто стають поява ознак посттравматичного стресового синдрому, перехід в інший підрозділ або на іншу роботу. Щодо організацій, цими наслідками можуть бути втрата кваліфікованих працівників, фінансів (через судові позови), репутації.

Феномен сексуальних домагань. Агресивно-ворожі дії щодо працівників, які мають сексуальний контекст, – окремий вид явища агресії на робочому місці, якому зарубіжні дослідники приділяють широку увагу. Частково це зумовлене розгортанням на Заході феміністичного руху і привертанням суспільної уваги до проблем різних форм дискримінації жінок. З іншого боку, у західних, особливо американському, суспільствах за останні десятиліття демонструється більша готовність і відкритість при обговоренні сексуальних проблем у цілому.

Американська дослідниця Л.Фітцджеральд визначає сексуальне домагання як будь-які форми спрямованої і повторюваної сексуальної поведінки, небажаної для його об'єкта, а також інші форми сексуальної поведінки, що мають ворожий, образливий та принизливий характер [6]. Європейська Комісія пропонує використовувати в країнах-членах ЄС наступне визначення сексуальних домагань на робочому місці: небажана поведінка сексуального походження або інша поведінка, яка пов'язана із статтю і зачіпає гідність жінки та чоловіка на роботі і включає небажані фізичні, вербальні та невербальні дії. При цьому ж самими експертами ЄК визнається той факт, що в різних європейських країнах існують різні підходи до розуміння даного явища [14].

Щодо типології форм сексуальних домагань, то тут теж існують різні підходи. Європейські експерти ведуть мову про три основні типи вищезгаданого явища: вербальні дії (ремарки та жарти сексуального плану, коментування фігури тощо), невербальні (посвистування, демонстрація

продукції сексуального характеру) та фізичні (небажані дотики, згвалтування) [14]. В американських джерелах виокремлюються гендерні домагання (брутальне, принизливе та вороже ставлення до жінок через вербальні, фізичні та символічні дії), небажана сексуальна увага та сексуальне примушування у вигляді спроби обумовити певні заохочення та кар'єрні перспективи різними сексуальними “подяками” [1].

Відносно поширення проблеми сексуальних домагань у західних суспільствах, можна казати про наступні тенденції. Результати проведених у США досліджень вказують, що кількість жінок, які зазнали різних форм сексуальних домагань, коливається в межах 60 – 70% залежно від типу організацій [1]. Щодо європейських країн, то тут можна скористатись даними, які були опубліковані у 1998 році в Доповіді Єврокомісії щодо проблеми сексуальних домагань на роботі. Загальна кількість жінок, які зазнали різних форм сексуальних домагань, в Європі є нижчим, ніж в США, і (не враховуючи специфіки окремих країн) коливається в межах 40–50%. В основному, це жінки віком 30–40 років, незаміжні або розлучені, які мають невисокий освітній рівень. Цікавим є порівняння результатів по окремих країнах (дані загальнонаціональних досліджень). Найвищі показники були зафіксовані в таких країнах ЄС, як Австрія (81%), Люксембург (78%), Німеччина (72%). Дещо менші показники мали Великобританія (54%), Голландія (32%) і Фінляндія (27%), а найнижчі були у Швеції (17%) та Данії (11%). Хоча в більшості загальнонаціональних досліджень акцент робився на опитування жінок, в ряді країн існують дані про поширення явища сексуальних домагань щодо працівників чоловічої статі. Так, у Фінляндії цей показник склав 30%, в Великобританії – 9%, у Швеції – 1%. Крім цього, були виявлені крос-культурні відмінності у поширенні різних форм сексуальних домагань. Так, найбільший показник сексуальних жартів був у Німеччині, а фізичних контактів – в Данії [14].

Дослідники зазначають, що, крім особистісних факторів даних явищ, велике значення мають фактори організаційного характеру. Так, було

встановлено тенденцію до поширення сексуальних домагань в організаціях, де керівні посади займають переважно чоловіки (тобто панують норми чоловічої субкультури) [1].

Профілактика АРМ. Однією з особливостей західної (особливо американської) психологічної науки, як відомо, є її прикладна спрямованість, тому дослідження проблеми АРМ не обмежується вивченням її особливостей, типів, причин та передумов. Серед іншого, провадиться активна робота з розробки нових та вдосконалення вже існуючих методів та методик вивчення АРМ задля профілактики цього явища. Так, Х.Лейман створив опитувальник LIPT для діагностики симптомів «моббінгу» (Leumann Inventory of Psychological Terrorization) [8]. Іншими фахівцями був розроблений опитувальник толерантності до агресії на робочому місці (Workplace Aggression Tolerance Questionnaire, WATQ) [4].

У багатьох організаціях та фірмах регулярно проводяться моніторинги з метою виявлення та ранньої профілактики АРМ (це не враховуючи суто наукових досліджень на загальнонаціональному рівні). Розробляються та впроваджуються різні освітні і тренінгові програми для профілактичної роботи з персоналом, а також психотерапевтичні програми для роботи з працівниками (або колишніми працівниками), які стали жертвами АРМ. Таким чином, здійснюються комплексні дослідження та розробки на перехресті різних галузей психології – індустріальної, організаційної, клінічної, юридичної тощо [9].

Прикладом вищесказаного можуть бути організаційно-ергономічні рекомендації для роботодавців зі зменшення ризику вбивства на робочих місцях, які були розроблені експертами NIOSH. Серед останніх, зокрема, фігурують наступні: зробити “високоризикові” ділянки простору видимими для багатьох людей; встановити добре зовнішнє освітлення; більше використовувати сейфи для зберігання грошей, щоб зменшити кількість готівки у працівників, перевозити невеликі суми грошей; встановлювати безшумні системи сигналізації та камери спостереження; збільшити кількість

працівників під час чергувань; проводити з персоналом тренінги з розвитку навичок ненасильницького вирішення конфліктів, способам поведінки в інших кризових ситуаціях (грабіж); встановлювати куленепробивні огороження; використовувати практику перевірки працівників через поліцію; повністю зачиняти установи в небезпечні періоди доби. Деякі з цих рекомендацій були покладені в основу Проекту з профілактики злочинів шляхом спеціального дизайну оточуючого середовища (CPTED), який згодом почав реалізовуватись у США [11].

Висновки. Аналіз джерел з проблеми агресії на робочому місці дав змогу зробити наступні висновки:

1. На Заході, передусім у США, приділяється значна увага дослідженню різних форм агресивної поведінки на робочому місці. З одного боку, це пов'язане з традиційною увагою біхевіористично-орієнтованої американської психології до різних форм соціальної поведінки, зокрема до агресивної. З іншого боку, інтенсивна розробка проблеми «агресії на роботі» є наслідком загального поширення насильства у різних сферах західного суспільства.

2. Агресивна поведінка працівників є складним комплексним феноменом, який має різні форми (фізичні–вербальні, прямі–непрямі, індивідуальні–групові тощо) і викликається дією різних факторів (особистісних, організаційних, ситуативних). Саме тому профілактика даного явища на Заході базується на комплексному підході, який включає як суто психологічні складові (відповідна діагностична, консультативна, психокорекційна робота з персоналом), так і заходи організаційного, економічного, юридичного характеру тощо.

Література:

1. Крейхи Б. Социальная психология агрессии: пер. с англ. – СПб.: Питер, 2003. – 336 с.
2. Шульц Д., Шульц С. Психология и работа: пер. с англ. – 8-е изд. – СПб.: Питер, 2003. – 560 с.

3. Baron R.A., Neuman J.H. Workplace violence and workplace aggression: Evidence on their relative frequency and potential causes // *Aggressive Behavior*. – 1996. – Vol. 22. – pp. 161-178.
4. Coombs T., Holladay S. Understanding the Aggressive Workplace: Development of the Workplace Aggression Tolerance Questionnaire // www.findarticles.com/p/articles/mi_qa3669/is_200410/ai_n9468038
5. Fitness J. Anger in the Workplace: An Emotion Script Approach to Anger Episodes between Workers and Their Superiors, Co-Workers and Subordinates // *Journal of Organizational Behavior*. – 2000. - Vol. 21. - No. 2, Special Issue: Emotions in Organization. - pp. 147-162.
6. Fitzgerald L. Sexual harassment: Violence against women in the workplace // *American Psychologist*. – 1993. – Vol. 48. – pp.1070-1076.
7. 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. - Vol. 20. - No. 6. - pp. 897-913.
8. Leymann H. The Mobbing Encyclopaedia // www.leymann.se / English / frame.html.
9. Miller L. Workplace Violence and Psychological Trauma: Clinical Disability, Legal Liability, and Corporate Policy // www.doereport.com /article_workplaceviolence.php
10. Neuman J., Baron R. Workplace Violence and Workplace Aggression: Evidence Concerning Specific Forms, Potential Causes, and Preferred Targets // *Journal of Management*. – 1998. - Vol. 24, No. 3. – pp. 391-419.
11. Nigro L., Waugh W. Violence in the American Workplace: Challenges to the Public Employer // *Public Administration Review*. – 1996. – Vol.56. – No.4. – pp. 326 – 333.
12. O'Leary-Kelly A., Griffin R., Glew D. Organization-Motivated Aggression: A Research Framework // *The Academy of Management Review*. – 1996. - Vol. 21. - No. 1. - pp. 225-253.

13. Poilpot-Rocaboy G. Bullying in the Workplace: A Proposed Model for Understanding the Psychological Harassment Process // Research and Practice in Human Resource Management. – 2006. – No.14. – pp. 1–17.
14. Sexual Harassment in the Workplace in the European Union // www.un.org/womenwatch/osagi/pdf/shworkpl.pdf
15. Violence in the workplace // www.cdc.gov/niosh/violcont.html (сайт Національного Інституту професійної безпеки та здоров'я США).

АННОТАЦИЯ

В статье рассматривается феномен агрессии на рабочем месте (АРМ). Анализируются различные формы данного явления, в частности насильственные преступления на рабочем месте, третирование (моббинг), сексуальные домогательства. Приводятся результаты соответствующих исследований зарубежных исследователей.

SUMMARY

The article is devoted to the problem of workplace aggression. Different forms of this phenomena (occupational violent crimes, mobbing, sexual harrasment) are analyzed. There are results of foreign scientists researches by this problem.

Ключевые слова: агрессия на рабочем месте, насильственные преступления на рабочем месте, третирование, моббинг, сексуальные домогательства.

Key words: workplace aggression, occupational violent crimes, mobbing, sexual harrasment.

ВІДОМОСТІ ПРО АВТОРА:

Дроздов Олександр Юрійович – заступник декана психолого-педагогічного факультету Чернігівського державного педагогічного університету імені Т.Г.Шевченка, доцент кафедри загальної та вікової психології, кандидат психологічних наук, доцент.

Дом. тел. (04622) 29857.

Роб. тел. (0462) 670477.

E-mail: dalmar@dnet.com.ua

Дом. адреса: 14005, м. Чернігів, вул. К.Самострова, буд. 22. кв. 8.