
Виды контрпродуктивного поведения в организации

Катковская Ирина Владимировна
магистрант кафедры Управления образованием
Национального исследовательского
Томского государственного университета (г. Томск, Россия),
634050, Томск, пр. Ленина, 36
irinka.katkovskaya@gmail.com

В статье затрагивается тема контрпродуктивной активности сотрудников в организации. Рассматриваются отдельные виды контрпродуктивного поведения, такие как низкая продуктивность, повреждение собственности, неуважение к сотрудникам, персональная агрессия, ретретизм, презентеизм, бунт/мятеж, буллинг, кибербуллинг и его отдельные формы, а также обструкционизм.

Ключевые слова: поведение персонала, контрпродуктивное поведение, виды контрпродуктивного поведения, травля, буллинг, кибербуллинг, обструкционизм.

Современный этап развития общества и бизнеса характеризуется высокой степенью изменчивости, неопределенности и сложности всех процессов, ожесточением конкурентной борьбы, как среди организаций, так и индивидов (за место в организации). В подобных условиях руководству любой организации необходимо знать не только объект управления (организацию), процесс управления (менеджмент), но и уметь предсказывать поведение своего персонала.

На сегодняшний день исследователи все чаще обращаются к изучению такой формы активности сотрудников как контрпродуктивное поведение и то, как оно может сказываться на коллективе и функционировании всей организации. В данной работе проанализируем различные виды контрпродуктивного поведения в организации.

Для начала обратимся к определениям основных терминов, используемых в данной области. Под поведением в психологии обычно понимают совокупность направленных действий субъекта, реализуемых им согласно закономерностям внутреннего развития и взаимодействия со средой.

Особенность поведения как вида активности субъекта заключается в том, что поведение выражает отношение субъекта к другим субъектам и нормам общества; оно побуждается привычкой, аффектом, системой ценностей или целью. В период нестабильности это отношение может меняться от положительного до негативного, и в рамках организации может проявляться контрпродуктивное поведение.

«Контрпродуктивное поведение - это активность сотрудников, любые намеренные действия сотрудников, которые нарушают распространенные в организации нормы и ценности, и наносят ущерб как организации в целом, так и ее отдельным сотрудникам» [1]. Некоторые специалисты считают, что контрпродуктивная активность - эта форма протеста сотрудников против того, что происходит внутри организации.

Сегодня авторы используют самые разные подходы к классификации контрпродуктивного поведения. Например, Робинсон и Беннет разделили формы контрпродуктивной активности по объекту действия (отдельные сотрудники или организация в целом) и серьезности нанесенного ущерба (маленький или большой ущерб) [1]:

Низкая продуктивность - проступки, направленные против организации, связанные с нерациональным использованием рабочего времени и наносящие относительно небольшой ущерб

(прогулы и опоздания, игра в азартные игры и решение личных проблем в рабочее время, длинные обеденные перерывы, ранние уходы с рабочего места);

Повреждение собственности - проступки, направленные против организации и наносящие большой ущерб (кража и разрушение имущества организации);

Неуважение к сотрудникам - проступки, направленные против отдельных сотрудников и наносящие относительно небольшой ущерб (распускание слухов, порочащих репутацию сотрудников, обман коллег, обвинение коллег в неудачах и др.);

Персональная агрессия - проступки, направленные против отдельных сотрудников и наносящие большой ущерб (вербальные оскорбления, кража денег у сотрудников и порча их имущества, физическое нападение на коллег).

Р. Мертон выделил три типа контрпродуктивного поведения, на основе не согласия с целями и общепринятыми средствами достижения целей в организации:

- Ретретизм - отказ и от социально одобренных целей, и от способов их достижения;
- Презентеизм - пассивное сопротивление и целям и средствам, или халтурное выполнение своих обязанностей;
- Бунт/мятеж - отрицание и цели, и способов ее достижения, но стремление в тоже время к их замене на новые (забастовки, акции протеста).

Д. Ольвеус выделил такой тип контрпродуктивного поведения, направленного на людей (особенно на школьников, подростков и студентов, а также коллег), как буллинг (травля) – «преднамеренное систематически повторяющееся агрессивное поведение, включающее неравенство социальной власти или физической силы. Различают травлю прямую, когда ребенка бьют, обзывают, дразнят, портят его вещи или отбирают деньги, и косвенную - распространение слухов и сплетен, бойкотирование, избегание, манипуляция дружбой» [2]. Однако буллинг характерен не только для образовательной среды. Так, к примеру, исследования в МВД России и в воинских частях показали присутствие в них деструктивных взаимоотношений. «Буллинг в подобных структурах видимо, отчасти служит способом совладания с эмоциональным напряжением от пребывания в принудительно сформированных группах. Дефицит мотивации к выполнению поставленных задач у солдат (как и у многих школьников) также приводит к использованию разницы во власти для регуляции послушания. Травля служит в этом случае механизмом обеспечения нужного поведения и потому негласно поддерживается учителями и офицерами» [3].

С распространением Интернета появилась новая форма травли - «кибербуллинг», травля с использованием современных технологий - СМС, электронной почты, социальных сетей и т.п. От традиционной травли кибербуллинг отличается следующими психологическими аспектами: «анонимность преследователя и его постоянный доступ к возможности преследования, страх лишения доступа к компьютеру у жертвы как мотив сокрытия информации о кибертравле от родителей, бесчисленность и анонимность свидетелей, отсутствие обратной связи в коммуникации преследователь – жертва» [4]. К формам кибербуллинга относятся: флейминг (быстрый эмоциональный обмен репликами); гриферство (разрушение удовольствия от игры у других игроков); троллинг (публикация негативной, вызывающей тревогу информацию на веб-сайтах, страницах социальных сетей); клевета; выдача себя за другого, раскрытие секретов и мошенничество; киберсталкинг (преследование жертвы через повторяющиеся вызывающие тревогу и раздражение сообщения).

Еще одним видом контрпродуктивного поведения является обструкционизм – «действия с намерением помешать, воспрепятствовать выполнению работы сотрудника или руководителя» [5].

Данный вид борьбы, как правило, эффективно используется в парламентской политике, там же он и зародился. «Обструкция – название одного из видов борьбы парламентского меньшинства с большинством, состоящая в том, что оппозиция всеми доступными ей средствами старается затормозить действия большинства. Для данной цели члены оппозиции затягивают заседания с помощью длинных речей, к любому законопроекту большинства предлагают нескончаемые поправки, требуют поименные голосования даже по мелким вопросам» [6]. Так, к примеру, подобная тактика прославила ирландцев в 70 – е годы во главе с Чарльзом Парнеллом, который с помощью обструкции добился в 1878 году закона о народном образовании в Ирландии. Таким образом, ирландцы показали, что они являются силой, с которой необходимо считаться. «Главным результатом данной политики было то, что Ирландия воспряла духом, снова почувствовала себя значимой, при этом не было пролито ни капли ирландской крови, и не были растрочены ресурсы страны. Парнеллу удалось сделать это без единой жертвы» [7].

Итак, поведение сотрудника в организации может быть абсолютно не предсказуемым, особенно в условиях высокой нестабильности и неопределенности. Однако, хорошо продуманные управленческие действия, основанные на том, что существуют всевозможные девиации и типы контрпродуктивного поведения, могут способствовать стабилизации взаимоотношений в коллективе.

Список использованной литературы:

1. Контрпродуктивная активность в организации: определение, виды, факторы // Организационная психология. - 2013. - № 4. - С. 49-58.
2. Бочавер А.А. Буллинг как объект исследований и культурный феномен / А.А. Бочавер, К.Д.Хломов // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2013. - № 3. - С. 149-159.
3. Ачитаева И.Б. Деструктивные взаимоотношения в учебных группах образовательных учреждений МВД России: Автореферат дис. ... канд. психол. наук. М., 2010.
4. Бочавер А.А. Кибербуллинг: травля в пространстве современных технологий / А.А. Бочавер, К.Д.Хломов // Психология. Журнал Высшей школы экономики. – 2014. - № 3. - С. 177-191.
5. Гулис И.В. Особенности проявления агрессии в школьном педагогическом коллективе / И.В. Гулис, Е.А. Семижон // Веснік БДУ. Серыя 3, Гісторыя. Эканоміка. Права. - 2009. - № 3. - С. 50-54.
6. Общий толковый словарь русского языка [Электронный ресурс]: Обструкционизм. – URL: <http://tolslovar.ru/o2091.html> (дата обращения: 30.05.2016).
7. Сафронкина Е.Ю. Новая тактика ирландцев в политической борьбе за права в 70-е гг. XIX века: парламентская обструкция // Исторические, философские, политические и юридические науки, культурология и искусствоведение. Вопросы теории и практики. - 2015. - № 5-1 (55). - С. 166-168.