

Agresívne prejavy na pracovisku a nežiaduce formy správania u zamestnancov

Tatiana Lorincová*

Prešovská univerzita v Prešove

Fakulta manažmentu

Katedra manažérskej psychológie

Konštantínova 16, 080 01 Prešov, Slovakia

tatiana.lorincova@unipo.sk

Monika Veselá

Prešovská univerzita v Prešove

Fakulta manažmentu

Konštantínova 16, 080 01 Prešov, Slovakia

* corresponding author

Abstrakt: Teoretická štúdia sa zaoberá rozličnými formami nežiaduceho správania na pracovisku, ktoré môžu súvisieť s agresívnymi prejavmi zo strany kolegov a nadriadených. Analyzuje nežiaduce správanie a agresívne prejavy na pracovisku. V teoretickej štúdii sú prezentované formy nežiaduceho správania a agresívne prejavy, ktoré sa vyskytujú na pracovisku v rôznych formách, pričom je priestor vo významnej miere venovaný aj rozdielom medzi agresiou a agresivitou.

Kľúčové slová: agresívne prejavy; nežiaduce správanie; zamestnanci

JEL klasifikácia: Z19

Informácia: Teoretická štúdia bola podporená slovenskou grantovou agentúrou KEGA 0033PU-4/2017 Implementácia výučby interpersonálnych zručností v kontexte predmetu Psychológia obchodu- inovácia obsahu a výučby predmetu.

Úvod

Organizáciu nepozostáva len z jedného zamestnanca, ale je tvorená skupinou ľudí, ktorých zámerom je vytvorenie produktu alebo služby a ich spoločným úmyslom je podávať výkon tak, aby boli dosahované ciele podniku. Pri skupine ľudí je zjavné, že nie každý človek má rovnaký názor, správanie alebo výchovu a práve kvôli tomu dochádza na pracovisku k nezhodám alebo konfliktom. Ak vedenie spoločnosti alebo samotní podriadení zanedbajú riešenie takýchto situácií, vytvára sa základ pre vznik nežiaduceho správania na pracovisku, ktorý môže mať podobu šikanovania, či už zo strany nadriadených alebo podriadených. S pracovným životom je úzko spätý aj súkromný život a dlho pretrvávajúce nežiaduce situácie na pracovisku môže mať negatívny fyzický a psychický vplyv na pracovníkov a nadriadených, ktoré sa postupne prenášajú aj do súkromného života.

1. Základné teoretické východiská

Definície nežiaduceho správania sa v určitých pohľadoch líšia, v rámci teoretickej štúdie uvádzame definície podľa Verdiho a Weiza, McShane a Glinowa, Spector a Foxa a iných autorov. Spector a Fox (2012) označili nežiaduce správanie ako kontraproduktívne správanie, ktoré je definované ako správanie, ktoré je určené na to, aby ublížilo organizácii alebo jej ostatným členom. Rozlíšenie medzi psychologickými konštruktmi agresia a agresivita slúži na ujasnenie problematiky agresívnych prejavov na pracovisku a z tohto dôvodu je potrebné uviesť hneď v úvode príspevku vysvetlenie rozdielu medzi spomínanými konštruktmi.

Agresia a agresivita

Pri pojme agresivita je potrebné vysvetliť rozdiel medzi agresiou a agresivitou. Výrost a Slaměnik (1997) uvádzajú, že agresia je správanie, ktoré sa vyznačuje poškodzovaním iných osôb, porušovaním situácie relevantných noriem a je zámerne. Agresia je motivovaná snahou pomáhať iným osobám. Agresivitu definujú ako prejavovanie agresie.

Agresia zahŕňa veľkú škálu prejavov správania sa a práve to je dôvod, že ponúka veľké množstvo významov. Záleží však na tom, čo chce autor zdôrazniť alebo diagnostikovať. Agresia môže byť poňatá ako násilné narušenie práv inej osoby, ako ofenzívne jednanie alebo procedúra, ale tiež ako asertívne jednanie (Čermák 1999).

Agresia predstavuje útok alebo útočnosť voči osobe, predmetu alebo prekážke, ktorá uspokojuje potreby. Prejavuje sa otvorene, môže byť potlačená alebo sa pri nej môže prejaviť podráždenosť a psychosomatické dôsledky (Hartl 2004). Lovaš (2010, s. 12) definuje agresiu ako „ubližovanie spôsobené správaním nejakej osoby, ktoré bolo vykonané zámerne“. Nie je významné, či k ubližovaniu skutočne dôjde alebo či došlo, ale významným je zámerne cieľavedomé správanie. Pri definovaní agresie nie je podstatné iba to, že ide o zámerne ubližovanie ale aj to, že jedna osoba spôsobuje druhej osobe negatívne následky (napríklad bolesť).

S pojmom agresia sa spája správanie, ktoré je sprevádzané ubližovaním, ničením či poškodzovaním. Agresia sa spája hlavne s fyzickým útokom druhej osoby a má viac podob:

- a) fyzickým útok inej osoby (bolesť, zranenie),
- b) znehodnotenie majetku inej osoby,
- c) psychologické poranenie inej osoby (ponižovanie, vydieranie, urážanie) (Oravcová 2004).

Na rozdiel od agresie Lahnerová (2012) uvádza, že agresivita predstavuje dispozície, ktoré má osoba k agresívnemu správaniu. Človek, ktorý má vysokú mieru agresivity, je schopný s ostatnými zaobchádzať agresívne veľmi často.

Agresivita je sklon, ktorý využíva útočné jednanie, taktiež je to reakcia na pocit ohrozenia, vyvoláva frustráciu, úzkosť, ale aj vnútorné napätie (Hartl 2004).

Kollárik (2011, s. 174) definuje agresivitu ako „správanie zamerané na zničenie, odstránenie prekážky (frustrácie)“. Lahnerová (2012) uvádza tri základné druhy agresivity:

1. Obranná agresivita – je odpoveďou na bezprostrednú hrozbu. Napomáha človeku ubrániť sa pred útočníkom, ktorý sa ho snaží fyzicky napadnúť alebo ho ohrozuje zbraňou.
2. Rodičovská agresivita – je druhom obrannej stratégie. Rodičia chránia svoje deti pred akýmkoľvek útokmi. Charakteristikou tejto agresivity je, že má veľký význam pre prežitie a zachovanie rodu.

3. Súťaživá agresivita – tento typ agresivity poznáme z každodenného života. Zaisťuje nám dostatok zdrojov pre kvalitné prežitie a kvôli nej „bijeme“ o vhodné pozície v spoločnosti.

1.1 Agresívne prejavy

Agresívne správanie je správanie, keď jednotlivec presadzuje sám seba na úkor iných osôb. Netoleruje práva iných ľudí a neustále ich ponizuje. Ak takéto agresívne správanie nevedie k úspechu agresora, obviňuje ostatných. Nepriznáva si svoje vlastné chyby a mnohokrát trápi aj iných. Takýto človek býva mnohokrát neobľúbený a cíti sa osamelý. Agresívni ľudia majú väčšinou rolu diktátora, ktorý presadzuje iba svoju pravdu a silu (Praško, Prašková 2007). Hartl (2004) uvádza, že agresívne správanie sa prejavuje hlavne pri získavaní potraviny, obrane vlastného teritória, pri získavaní sexuálneho partnera alebo pri svojej vlastnej obrane.

K agresivite na pracovisku veľakrát dochádza z dôvodu rôznych charakteristík práce. Rizikové faktory v tejto oblasti uviedol Lovaš (2010, s. 152) podľa National Institute of Occupational Safety and Health (NIOSH):

- „kontakt s verejnosťou,
- práca s peniazmi (výmena peňazí),
- preprava (doručovanie) pasažierov, tovaru služieb,
- mobilné pracovisko ako taxík, policajná hliadka,
- práca s nestabilnými osobami v oblasti starostlivosti o zdravie, sociálnej starostlivosti a justíciou,
- práca osamote alebo v malých skupinkách,
- práca neskoro v noci a včas ráno,
- práca v oblastiach s vysokou kriminalitou,
- stráž, ochrana cenných vecí,
- práca v podmienkach komunity“.

1.2 Nežiaduce správanie

Škodová (2009) definuje psychickú manipuláciu ako nevhodné (vedome, či už nevedome) správanie v podobe slov aj činov, ktorými sa porušujú tieto pravidlá a narúšajú dôstojnosť a slobodu človeka, ako aj jeho fyzickú a psychickú integritu bez jeho vedomia a súhlasu. Pod pojmom manipulácia môžeme rozumieť tiež zámerné alebo nevedomé používanie neférového spôsobu správania ale aj jednaní (Edmüller, Wilhelm 2010). Praško a Prašková (1996) uvádzajú, že manipulatívny človek sa snaží dosiahnuť to čo chce akoukoľvek cestou. Usiluje sa druhého prinútiť k tomu, aby sa správal tak ako to chce on apelovaním na morálku, pocit viny a nato čo povedia druhí. Manipulácia v zásade znamená vedomú alebo nevedomú nečestnú hru, no aj napriek tomu ju občas všetci používajú. Ľudia, ktorí veľmi často manipulujú, nemajú dobré a úprimné vzťahy s inými ľuďmi. Manipulatívne správanie je typické pre impulzívne povahy. Tieto osoby často využívajú plač, krik, výčitky alebo moralizovanie, sľuby a veľa iných praktík.

Podľa Oravcovej (2004) manipulácia predstavuje správanie, ktoré je často krát vedené v dvoch rovinách s odlišným prejavom, obsahom a cieľom. Manipulácia je spôsob, ako ovplyvňovať druhých ľudí, pričom oni sami resp. ich konanie sa stáva prostriedkom k dosiahnutiu vlastného prospechu a zisku manipulátora.

Oravcová (2004, s. 211) vo svojej publikácii tiež uvádza charakteristické znaky manipulatívneho správania:

- „manipulatívne konanie je motivované osobným prospechom manipulátora,
- manipulatívne ciele sú skryté a vlastné manipulatívne správanie je maskované,
- manipulácia značí zneužívanie druhého ako prostriedku dosahovania prospechu manipulátora (nech už navonok manipulátor argumentuje dobrom pre kohokoľvek)“.

1.3 Nežiaduce správanie a agresívne prejavy na pracovisku

Definície nežiaduceho správania na pracovisku sú rôzne. V nasledujúcej časti uvedieme definície podľa Vardiho a Weiza, McShane a Glinowa, Spector a Foxa a iných.

Podľa Vardiho a Weiza (2004) problematické prejavy správania sa na pracovisku nie sú ničím novým. Títo autori definujú nežiaduce správanie ako akt na pracovisku, ktorý sa vykonáva úmyselne a predstavuje porušenie pravidiel týkajúcich sa takéhoto správania. McShane a Glinow (2004) uvádzajú, že kontraproduktívne správanie je v podstate

dobrovoľné alebo úmyselné konanie, ktoré by mohlo poškodiť záujmy organizácie priamo alebo nepriamo a taktiež poškodiť záujmy zamestnancov, čo výsledne znižuje ich účinnosť.

Spector a Fox (2012) označujú nežiaduce správanie pojmom kontraproduktívne správanie a definujú ho ako správanie, ktoré je určené na to, aby ublížilo organizácii alebo ostatným členom organizácie. Toto správanie zahŕňa úkony s potenciálom škôd. Napríklad vyháňanie sa práci, robenie úloh nesprávne, fyzická agresia, verbálne nepriateľstvo (urážky), sabotáže a krádeže. Niektoré úkony správania (agresivita a nepriateľstvo) sú zamerané na ľudí, pričom napríklad nesprávne vykonávané úlohy alebo sabotáže sú zamerané na organizácie. Robinsom a Bennet (1995) označujú nežiaduce správanie ako deviácia pri práci. Deviácia je definovaná ako dobrovoľné správanie, ktoré porušuje významné organizačné normy a tým ohrozuje blahobyt organizácie, jeho členov alebo oboje. V roku 1995 Robinson a Bennett vyvinuli typológiu deviantného správania na pracovisku s využitím viacrozmerných techník škálovania. Ich výskum navrhoval zmenu správania pozdĺž dvoch dimenzií: menšie proti závažným deviáciám a organizačné proti interpersonálnym. Podľa týchto dimenzií potom zadefinovali štyri kategórie, ktoré rozdelili deviantné správanie na pracovisku.

2. Záver

Nežiaduce správanie a agresívne prejavy sa nevyskytujú iba na pracovisku, ale všade kde sa vyskytuje skupina ľudí. V rámci teoretickej štúdie sme uviedli základné definície nežiaduceho správania, následne bol definovaný rozdiel medzi agresiou a agresivitou, ktoré súvisia s agresívnymi prejavmi vyskytujúcimi sa na pracovisku. Nežiaduce správanie je potrebné v organizácii eliminovať, pričom sa jedná o náročný proces, najmä vtedy, keď zamestnanci nemajú vedomosť o jeho výskyte. Z tohto dôvodu je v organizácii potrebná prevencia pred samotným výskytom jednotlivých foriem nežiaduceho správania.

Zoznam bibliografických odkazov

Čermák, I. 1999. Lidská agrese a její souvislosti. Brno: Fakta. ISBN 80-902614-1-8.

Edmüller, A. and Wilhelm, T. 2002. Manipulationstechniken, Erkennen und abwehren, 3., durches. Aufl. Mníchov: Rudolf HaufeVerlagGmbH& Co. KG. ISBN 80-247-0410-2.

HARTL, P. 2004. Stručný psychologický slovník. Praha: Portál. ISBN 80-7178-803-1

Lahnerová, D. 2012. Asertivita pro manažeri: Jak využít pozitivu asertivní komunikace k dosažení svých cílů. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4406-3.

Lovaš, L. 2010. Agresia a násilí: psychológia ľudskej agresie a jej podoby v domácom prostredí, v škole, v práci, vo väzniciach a v športe. Bratislava: Ikar.

Mcshane, S. L. and Glinow, M. A. V. 2004. Organizational behavior (3rd ed.). New Your: McGraw-Hill/Irwin. ISBN 978-80-0729-686-1.

Oravcová, J., 2004. Sociálna psychológia. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Fakulta Humanitných a prírodných vied. ISBN 80-8055-980-5.

Praško, J and Prašková, H. 1996. Asertivitou proti strediu. Grada Publishing. ISBN 80-7169-334-0.

Robinson, S. and Bennett, R. 1995. A typology of deviant workplace behaviors a multi-dimensional scaling study. Academy of Management Journal.

Spector, P. E. and Fox, S. 2002. Anemmotion-centered model of voluntary workbehavior. Some parallels between counter productive workbehavior and organizational citizenship behavior. HumanResource Management Review

Škodova, I., 2009. Psychická manipulácia naša každodenná. In: Integra – Centrum prevencie v oblasti siekt [cit. 2017-12-7]. Dostupné z: <http://www.integra.fost.sk/clanky/PsychManipKazdod.pdf>.

Vardi, Y and Weitz, E. 2004. Misbehavior in organizations: Theory, Research and Management. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates. ISBN 1-4106-0905-7

VÝROST, J. and Slaměník, I. 1997. Sociálna psychológia. Praha: ISV. ISBN 80-85866-20-X.