

Влияние на агресията в управленското общуване

Десислава Алексиева

Managerial communication is complex and dynamic process. The processes taking place in it are imposed on many different factors. Achieving the desired goal can be achieved in different ways depending on the situation and management decisions. Aggressive action and behavior is a possibility. In this case the aggression is assumed to be admissible and constructive.

Keywords: *aggression, management, communication*

ВЪВЕДЕНИЕ

Организационната динамика днес се пренася в управленското общуване и дава своето отражение върху изграждането на поведенческите модели в управлението. Агресията и агресивното поведение намира своето място в него. Като средство за постигане на желан резултат се превръща в еманация на целенасоченост и утвърждаване на определена позиция. Това е позитивната, допустима агресия в управленското общуване. Тя трябва да е насочена към процесите и дейностите в организацията, а не към конкретен индивид.

Агресията се проявява в управленското общуване, като води до създаване и утвърждаване на оптимален модел на поведение. Свързана е с новите реалности в управленското общуване, както в национален, така и в световен аспект.

Цел на настоящата работа да се разкрият позитивни форми на агресия и агресивно поведение в управленското общуване.

ИЗЛОЖЕНИЕ

Общественият начин на живот, развитието на наука и техника дават своето отражение върху утвърдените поведенческите модели. Социалните условия предопределят културните различия и слагат граници в които може да се проявява поведението и неговите характеристики. Агресивните действия и поведение става практика в личен и работен план. В определени сфери (политика, управление, спорт) се превръща в утвърден модел на поведение.

Терминът „агресия“ е с латински произход - „*aggressio*”, означава движа се, настъпвам, завземам определена цел. Приема се за основно понятие в медицина и психология, като регистър на поведението. Като категория свързана с човешкия фактор успешно се пренася и в останалите области на науката и практиката. В книгите и речниците агресията се определя като поведение, което има за цел да нанесе вреда или болка, такова е виждането на Е. Арънсън, Хр. Попов и др..

Когато се говори за агресия не може да се пропусне теорията за *инстинктивната агресия* на З. Фройд [16]. В основата на агресията според него е Свръхаза, проявлението на чувство за самосъхранение и незадоволените потребности. В последствие австрийският етолог К. Лоренц [12]. в задълбочените си изследвания разглежда и обосновава идеята за *вродената агресия*. Според автора тя се използва, като инструмент за съхранение на личността. В междуличностните отношения и по-конкретно в управленското общуване този модел търпи своето развитие днес. По тази причина може да се приеме, че агресията не бива да се отъждествява единствено с насилие.

Модалностите на агресията се разглеждат от Е. Фром [17]., който представя **„доброкачествената агресия, като средство за адаптиране и защита на индивида“**. Като нейни подвидове извежда *игровата агресия* и *агресия, като средство за себеутвърждаване*.

„В съвременните изследвания на човешкото агресивно поведение се налага схващането да се говори за агресивно поведение само тогава, когато е **налице**

мотив (потребност, цел, намерение) за обезценяване или отслабване на другия или подчиняването му” [7]. Друго схващане [6]. приема агресивното поведение като „явление в общественния живот на хората. Системата агресивен поведенчески акт включва три елемента:

- ✓ **постъпваща информация**, определена от въздействията на външната среда, която се възприема от сетивата, анализаторите и влияе на личността;
- ✓ **пропускане на информацията** през мозъка и неговите механизми създадени в резултат на взаимодействието между индивида и миналия му опит;
- ✓ **изходна реакция** – особеност на индивида и социалното поведение, които са видими прояви на агресията.”

За И. Киршнер[10]. агресията е основна *форма на подчиняване и нахлуване в чужда територия*. И. Емилова[8]. приема агресията и просоциалното поведение, като основна форма в междуличностните отношения. Авторката се придържа към оригиналната методиката на Т. Лири, представяща агресивното-праволинейно поведение, като съвкупност от личностни характеристики, като *„ригидност на установките; висока спонтанност; упоритост при достигане на целите; практицизъм; повишено чувство за справедливост, съчетана с убеденост в собствената правда; лесно пламващо чувство за враждебност при противодействие и критика; непосредственост и праволинейност в изказванията и постъпките”*. За изследването от значение е проявлението на показателите и съчетанието им с останали такива. Вариантите могат да бъдат от искреност, непосредственост до крайна враждебност.

Институционални аспекти на агресията се представят от Р. Далке [5]., като насочване на *„енергията на агресията по определени пътища. Така всички институции – и дори „добрите” – още от самото начало са в съюз с агресията дори и когато изобщо не я насочват навън.”* Агресията като поведение може да се овладее само с по-висока агресия, това е агресията на разума.

От изложеното е видно, че агресията и действията свързани с нея не бива да се разглеждат единствено като асоциални и паталогични. Агресивното поведение не винаги е симптом с личностно разстройство, а подобен подход в общуването може да има и конструктивни аспекти. Има се предвид съзнателната агресия, която е добре премислена и преценена. От решаващо значение за формата на агресията в управленското общуване е мотивът, намерението с което се проявява. Рационалното мислене и действие се ползва с приоритет в управленското общуване.

Като деликатна област, управленското общуване протича в различни релации. Поведението което ще се приеме от субекта на управление зависи от множество външни и вътрешни фактори [1]., от утвърдения стил на ръководство, като *„не винаги разбирането на мениджъра е в унисон със ситуацията.”* [15]., и не на последно място индивидуалното умение за управленско общуване, което *„има за цел да ръководи хора, т.е. да променя техните действия в определени направления с оглед на планирани резултати и в този смисъл то встъпва в ролята на фактор на изпълнението”* [9].

Явно е, че сработването на всичко изброено е дълъг процес, който не винаги протича гладко и с едностранен знак. Полезен ефект може да има всяка една от утвърдените форми на агресия, когато е съзнателна и добре прецизирана – вербална, физическа и инструментална. Важно е да се отбележи, че проявата им обикновено е кумулативна. Акцент се поставя на **инструменталната агресия** [13]., която е насочена към определен краен резултат и се проявява като съвкупност от вербална и физическа.

Може да се твърди, че *„агресията е сложна и многостранно детерминирана”*[11]. По тези причини агресията се *приема за конструктивна, когато:*

1. Съответства на организационната мисия;

2. Има конкретна причина за проявата ѝ;
3. Развива отношенията в организационен аспект;
4. Отговаря на етичните и морални норми за поведение;
5. Създава полезна стойност;

От изложеното може да се каже, че *конструктивната агресия е съзнателна и целенасочена дейност в управленското общуване, която води до реализиране на поставените цели при максимум полезен ефект и е съобразена с ресурсите и възможностите на организацията.*

По своята същност агресията е близка до други страни от управленското общуване:

Конфликт. „Конфликтът е възникнало стълкновение между социални субекти, произтичащо от разногласия по отношение на изпълнението на конкретна трудова задача.” [4]. При конфликта има две страни, различен интерес и стълкновение. Агресията е инструмент за въздействие насочен към определена задача, цел. Тя като акт не бива да допуска конфликт.

Манипулация. При манипулацията се въздейства върху някого с тайни и нечестни техники, скриване на истината, като се принуждава да извърши нещо против волята си [3]. Агресията е форма на директно управление, би могла да се приеме като метод на принуждението.

Конструктивната агресия не трябва да се отъждествява нито с едното, нито с другото. Проявена в унисон с политиката на организацията тя има съзидателна сила. Примери за прояви на допустима, ползотворна агресия в управленското общуване има много: желанието си да постъпи на работа служителът изразява със **заявление**, а не с молба; **актът за начет на материално-отговорно** лице е агресивен спрямо неправилните му действия, но защитава интересите на организацията; **заповедта** на ръководителя за прекратяване на трудово правоотношение по причини у работника няма да е в негова полза, но с нея работодателя просто си изпълнява задълженията; **възражението** (писмено или устно) е начин да се изрази несъгласие с конкретни действия на насрещната страна; **преминаване от публична или социална в личната** зона би нарушило установените правила.

Ползите от агресията се разглеждат от различни автори в зависимост от предмета, който изследват и въздействието което целят. За настоящото изследване те могат да се обособят в следните **групи**:

- **Ползи със социален характер**

Основават се на теорията за естествения отбор и оцеляването на по-силния. В развитата икономика на знанието, силата се налага с аргументи изведени от науката и практиката.

Свързани са с конкретни правила и норми в групата и общността. Принадлежността към определена социална общност формира и поведението на личността. Моделът на поведение, който се приема съответства на социалното положение.

- **Ползи с управленски характер**

Основават се на мотивационните теории – теория на очакванията на Л. Портър и Е. Лоуръл и възнаградението на агресивното поведение според Д. Майерс[13].

Свързани са с конкретни резултати в работния процес. Такива могат да бъдат: приближаване към поставените цели, утвърждаване на конкретна позиция. Имат развиващ и ползотворен ефект.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От направения обзор личи, че агресията и агресивното поведение съпътстват обществения живот. Общуването без агресия е пожелателно понятие. За ефективно управленско общуване позитивните аспекти на агресията представляват интерес.

В резултат на изследването е развита и обоснована идеята за позитивната агресия в управленското общуване. Тя се приема като такава, когато е съзнателна и контролирана. Водещ за определяне формата на агресията в управленското общуване е мотивът, намерението с което се проявява. Посочени са конкретни характеристики, които я определят като такава. Групирани са ползите от агресията в управленското общуване.

ЛИТЕРАТУРА

- [1]. Андреева, М. Управление на човешките ресурси. Велико Търново, 2014, с.19-21.
- [2]. Арънсън, Е. Човекът – „социално животно“. София, 2009, с. 330.
- [3]. Бакърджиева, М. Манипулация в управлението и технологиите за масова комуникация//Диалог, 2012, № 1, с.9.
- [4]. Георгиев, Н. Конфликтът в бизнесорганизациите. Свищов, 2005, с. 50.
- [5]. Далке, Р. Агресията като шанс. София, 2006, с. 17.
- [6]. Десев, Л. Речник по психология. София, 1999, с. 22.
- [7]. Дилова, М. Речник по психология. Свищов, 1989, с. 12.
- [8]. Емилова, И. Проявления на междуличностните отношения//Бизнес управление. Свищов, 2014, № 2, с. 7-14.
- [9]. Каменов, К. Поведение в управлението. Велико Търново, 2012, с. 187.
- [10]. Киршнер, Й. Изкуството да бъдеш егоист. София, 1994, с. 163-165.
- [11]. Корсини, Р. Енциклопедия по психология. София, 1996, с. 26.
- [12]. Лоренц, К. Агресия. Москва, 1994.
- [13]. Майерс, Д. Социална психология. Москва, 2010, с. 459.
- [14]. Попов, Хр. Психопатология на човешката агресия. София, 2006.
- [15]. Стоянов, И. Мениджърът в организацията. София, 2012, с. 76.
- [16]. Фройд, З. Въведение в психоанализата. София, 1990, с. 31.
- [17]. Фром, Э. Анатомия човешкой деструктивности. Москва, 1973, с. 118-119.

За контакти:

Ас. Десислава Алексиева, Катедра “Мениджмънт”, Стопанска академия “Д. А. Ценов”, тел.: 0887-949-784, e-mail: daleksieva@uni-svishtov.bg