

СТРАТЕГІЇ І ТАКТИКИ АНТАГОНІСТИЧНОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ДІЛОВІЙ СФЕРІ

Масштабність і складність сучасних проблем ділової взаємодії викликають зростання помилок, негативних проявів «людського чинника». Це обумовило мету роботи – аналіз стратегій і тактик антагоністичної взаємодії в діловій сфері. Виділено стратегії антагоністичної взаємодії за оцінними шкалами: «відособлення-об'єднання», «підпорядкування-домінування» та «егоїзм-альтруїзм». Тактики антагоністичної взаємодії в діловій сфері спрямовані переважно на оперування з інформацією і психологічним тиском. Виділені етапи перебігу антагоністичної взаємодії і типи осіб, призвідників таких інтерацій.

Масштабность и сложность современных проблем делового взаимодействия вызывают рост ошибок, негативные проявления «человеческого фактора». Это обусловило цель работы - анализ стратегий и тактик антагонистического взаимодействия в деловой сфере. Выделены стратегии антагонистического взаимодействия за оценочными шкалами: «обособление-объединение», «подчинение-доминирование» и «эгоизм-альтруизм». Тактики антагонистических взаимодействий в деловой сфере направлены преимущественно на операции с информацией и психологическое давление. Выделенные этапы динамики антагонистического взаимодействия и типы лиц, зачинщиков таких интеракций.

A scale and complication of modern problems of business co-operation cause the height of errors, negative displays of «human factor». It stipulated the aim of work is an analysis of antagonistic strategies and antagonistic tacticians in a business sphere. Strategies of antagonistic interactions are distinguished after evaluation scales: a «isolation-association», submission-prevailing» and «egoism-altruism». The antagonistic tacticians in a business sphere are sent mainly to operations with information and psychological pressure. It's distinguished stages of antagonistic interaction's dynamics and types of persons, which are instigators of such interactions.

Під психологічною взаємодією розуміють суб'єктивну міру зміни подій, які можуть бути викликані або не викликані зв'язком суб'єкта з об'єктом взаємодії. Відносна відокремленість стосунків від об'єкта, що їх, що викликав, дозволила людині зробити їх об'єктом аналізу і особливою сферою людської активності. Індивід набув можливість оцінювати свої власні стосунки, стосунки іншої людини і сам результат оцінювання об'єктивної реальності. Обмін такими оцінками виникає стихійно і охоплює всі сфери життя [1].

На основі певних відносин індивіди формують варіанти взаємодії, ґрунтовані на суб'єктивному ставленні до об'єктивної реальності. Таким чином, психологічні стосунки трансформуються в соціально-психологічні, опосередковані соціальною якістю ділової взаємодії, суб'єктивною оцінкою зміни подій в соціальній системі. Суб'єктивна оцінка у даному випадку спирається на деякої системи норм і правил, що склалися у конкретного індивіда, в культурі співтовариства [2].

Соціально-психологічні стосунки стають взаємодією, оскільки будуються на основі сприйманих або прогнозованих стосунків учасників і, як наслідок,

формуванням певних стратегій і тактик взаємодії. За взаємодіями окремих осіб стоять взаємодія соціальних груп, як базових утворень, що безпосередньо транслюють якість соціальності [3].

Можливі види взаємодії зазвичай об'єднують в три групи: позитивну (кооперація, згода, пристосування, асоціація), змагальну (конкуренція, суперництво) і негативну (психологічний антагонізм, опозиція, дисоціація). У першому випадку взаємодія сприяє організації спільної діяльності. У другому – виникає змагання між співробітниками або структурними підрозділами фірми. У третьому – взаємодія утворює в спільній діяльності істотні перешкоди.

Р. Бейлс вказав, що стосунки емоційно позитивні викликані такими формами взаємодії як солідарність, послаблення напруження, схвалення [4]. Ділові стосунки формують такі варіанти взаємодії: пропозиція, думка, інформація, представлення інформації, звернення. Емоційно-негативні стосунки викликані ухилянням від взаємодії, незгодою, антагонізмом.

Масштабність і складність сучасних проблем ділової взаємодії змушують

дослідників переходити до систематизації і інтеграції причин, що викликають зростання ризик помилок, негативних проявів «людського чинника». Це обумовило мету роботи – аналіз стратегій і тактик антагоністичної взаємодії в діловій сфері.

У перебігу ділової взаємодії можна виділити декілька причин виникнення антагоністичної взаємодії. Таку взаємодію викликають:

1. перехреснення інтересів або зобов'язань;
2. навмисно створені конфлікти для досягнення прихованих цілей;
3. невідповідність характеристик поведінки учасників, змісту і причинам проблемних ситуацій;
4. неправильне сприйняття ситуації або взаємне непорозуміння;
5. агресія, спрямована на конкретну особу;
6. ворожість, антагонізм, як риси особистості.

Нами виділені стратегії антагоністичної взаємодії, що базуються на парадигмі, риси якої П.Н. Шихирев [5] обґрунтував в своєму аналізі тенденцій розвитку сучасної соціальної психології. Він підкреслював роль соціально-етичного змісту стосунків людей, що утворюють ціннісні відношення і реалізується у образі як об'єктивованому переживанні. Це дозволило нам виділити у діловій взаємодії оцінні шкали: «відособлення – об'єднання», «підпорядкування – домінування» та «егоїзм – альтруїзм».

За шкалою «відособлення – об'єднання» взаємодія вибудовується за мірою здатності до співпраці:

- угода;
- індиферентність;
- антагонізм.

Необхідність виділення цієї шкали обумовлена особливостями професійної взаємодії, як-от перехід до позаситуативно-особистих форм взаємодії.

Стратегії, виділені нами, за шкалою «підпорядкування – домінування» включають:

- підпорядкування;
- опіка;
- пригнічення;
- диктатура.

Стратегії ділової взаємодії за шкалою «егоїзм – альтруїзм» вибудовуються у зв'язку з недотриманням моральних норм взаємодії:

- отримання бажаного за будь-яку ціну;
- отримання визнання за будь-яку ціну;
- агресія;

Тактики антагоністичної взаємодії в діловій сфері оперують не стільки з предметною дійсністю, скільки з інформацією. Завдяки цьому антагоніст має потенційну можливість нав'язувати певну стратегію поведінки, деформувати внутрішній світ опонента у вигідному для нього напрямку. Будь-яка перевага в цій сфері дозволяє здійснювати вплив на процес прийняття рішень опонента.

Будь-які «обманні» впливи: провокації і інтриги, маскування і розіграші, неправдиві чи перекручені повідомлення, брехня у будь-якому контексті є реалізацією тактик антагоністичної взаємодії.

Тактика антагоністичної взаємодії за допомогою передачі неправдивої інформації один з найбільш поширених прийомів. Неправдива інформація може бути «великою» або «маленькою» брехнею і подається у різних формах: лжесвідчення, фальшиві заяви і спростування, фабрикація фактів.

Більше складний прийом – багатократне повторення викривлених фактів. Процес спотворення відбувається за принципом: «істина є багаторазово повторена брехня». Часто застосовується і прийом «зламаною телефону», оскільки спотворення зростає у міру поширення інформації.

Часте повторення спотворених і фальсифікованих фактів змішаних з правдивою інформацією може бути хаотичним. В цьому випадку має місце несистемне змішення брехні з правдою. Це, з одного боку, значно ускладнює можливість зрозуміти істинну інформацію (в силу її невпорядкованості), з іншого боку, істинну інформацію легко переплутати з неправдивою і таким чином впасти в оману. Логічно впорядковане змішення свідчить про введення тієї або іншої раціональної помилки.

В умовчання використовують тактичний прийом приховування інформації. У цьому випадку взагалі нічого не повідомляється, а якщо повідомляється, то не повністю.

Прийом маскування характеризується кількістю несуттєвої інформації, за

Питання психології

допомогою якої приховується суттєва інформація. Існують чотири прийоми маскуванню:

1. маскуванню істотної брехні несуттєвою брехнею. Повідомляється про що завгодно, але нічого суттєвого;

2. маскуванню істотної істини несуттєвою брехнею. Приклад такого маскуванню – застосування разом з повідомленнями інформації про дійсний стан справ, різного роду неправдивих повідомлень, які відволікають увагу і відіграють роль інформаційного шуму;

3. маскуванню істотної брехні несуттєвою істиною;

4. маскуванню істотної істини за допомогою несуттєвої істини.

Дезорієнтація використовує подання істинної або неправдивої інформації що не відноситься до справи з метою відвернути уваги від суті даного питання. Якщо в маскуванні є хоч якийсь зв'язок між брехнею і правдою, то під час дезорієнтації такого зв'язку немає.

Якщо істинна інформація присутня в дезінформації, то має місце позитивна дезорієнтація, а випадки, коли передається неправдива інформація, є прикладом негативної дезорієнтації. Прикладом дезорієнтації може бути відповідь на питання іншим, причому логічно некоректним запитанням. Іншим прикладом дезінформації є фальсифікація, яка дозволяє ввести людину в оману. Широко використовують і такі різновиди дезінформації, як-от лестощі і наклеп. Особливо поширені в діловій сфері різного роду наклепницькі прийоми.

Форми провокації в діловій сфері різноманітні і застосовуються переважно як засіб формування цілком певної мети. Наприклад, підступні «дружні» поради також відносяться до цього типу антагоністичної взаємодії. До провокацій слід віднести і формування хибного алгоритму рішень. Іноді це система елементарних приписів, наприклад, «підказок», що орієнтує на вибір того або іншого хибного альтернативного рішення, іноді хибні алгоритми формується за допомогою навчання або процесу адаптації опонента.

В антагоністичних взаємодіях поширена ще одна тактика – психологічний тиск, – що пригнічує активність опонента, обумовлює його відмову від активної протидії, сприяє згоді з позицією протилежної сторони.

Найбільш поширеними тактичними прийомами психологічного тиску є вплив на емоції, інстинктивні сфери, самозбереження, задоволення, надій і заправ, прямі прояви вербальної агресії, зокрема, використання образливих слів і ярликів; залякування безпосередньо опонентів або залякування на прикладі інших, демонстрація своєї всемогутності.

Використовують і більш витончені тактики:

1. зниження рангу опонента шляхом його дискредитації: «чи то у нього вкрали шубу, чи то він вкрав шубу»;

2. ізоляція опонента за рахунок конфліктної взаємодії;

3. залучення опонента до конфліктних взаємодій;

4. використання природного, несприятливого для опонента, розвитку подій;

5. демонстрація власної позиції на тлі неспроможності позиції опонента.

Тактики жертвування малим заради більшого включають добровільне пожертвування чогось, щоб змусити опонента на більш значимі зустрічні кроки.

Динаміка взаємодії антагоністів у початковій фазі характеризується відкритим вираженням почуттів відносно опонента, що, з одного боку, є передумовою для подальшого розвитку антагоністичної взаємодії, а з іншого, – в цей період створюються сприятливі умови для розкриття і аналізу багатьох значимих для антагоніста проблем, таких як пошук підтримки, залежність і самостійність, підпорядкування і домінування, відповідальність, суперництво, атрибути негативних емоцій.

У другій фазі взаємодія характеризується більш високим рівнем напруження, але, на відміну від першої фази, коли напруження супроводжувалося відносно пасивністю і відкритістю, поведінка антагоністів стає активнішою, більш афективно зарядженою, несе приховану агресією відносно опонента. Втома, що накопичується в умовах антагоністичної взаємодії, на цьому етапі може знизити напруженість. Тимчасовий спад напруженості і отриманий на перепочинок час з високою долею ймовірності у подальшому спричиняє

розвиток нового протистояння, причому у більш жорсткому варіанті.

Симптоми поширеності антагоністичних взаємодій в організації виявляються у:

1. високій плинності кадрів;
2. зниженні залучення співробітників в ділову взаємодію.
3. пошук «цапів відбуйайло»;
4. антагоністичних групових процесах і наявності парних угруповань;
5. залежності, що проявляється як гнів на керівництво та в проявах безпорадності, безнадійності;
6. розвитку надмірно критичного ставлення до співробітників;
7. відсутності співпраці;
8. прогресуючому зниженні ініціативи;
9. зростанні почуття невдоволення від роботи;
10. проявах негативізму відносно ролі і функцій організації;
11. обмеженні делегування повноважень.

Відповідно до принципу структурної детермінації, система антагоністичної взаємодії визначається певною внутрішньою структурою. У процесі рекурсивно організованих актів взаємних збурень і реакцій на збурення виникають інваріанти стосунків, взаємне навчання (коеволуція), що призводить до узгодження індивідуальних моделей поведінки, коадаптації, конгруенції, сполучення. Гейнц фон Ферстер назвав ці інваріанти «власною поведінкою» («eigenbehavior») [6]. Фон Ферстер постулював існування «власної поведінки» рекурсивною структурою механізму породження сенсу при оцінці взаємодії.

У динаміці антагоністичної взаємодії відображаються когнітивні, комунікативні, конструктивні, креативні і конативні характеристики суб'єктів. Вказані аспекти диференціюють аспекти антагоністичної взаємодії суб'єкта і реалізуються у вигляді «розумових технологій» – алгоритмів тактик взаємодії трьох видів: слабких але високоефективних впливів, що вимагають високого інтелекту (1); середніх за силою і ефективністю впливів (кваліфікованих впливів), що вимагають знань, вмінь і навиків антагоністичної взаємодії. (2); сильних але низьких за ефективністю впливів, що вимагають елементарної розсудливості (3).

Перетворююча активність антагоністів спрямована на фрустрацію соціальних потреб, розрив емоційно-значимих зв'язків, створення внутрішньо особової когнітивно-емоційної напруги опонента: спотворення уявлень про себе і іншого, відмову від рефлексії з приводу того, як опонент сприймається оточенням; зміщення стосунків, установок, ціннісних орієнтацій у напрямі знецінення себе (деперсоналізація, деіндивідуалізація) і оточення; демонстрація неадекватних емоційних реакцій, низького рівня емпатії.

Наслідками антагоністичної взаємодії є інтолерантне спілкування: непорозуміння, конфлікти, що призводять до руйнування своєї особистості і особистості опонента і сприяють утворенню психологічних типів комунікантів. Серед призвідників антагоністичної взаємодії ми виділили три такі психологічні типи:

Перший тип – деструктивний – суб'єкти, включені у нього, схильні до розгортання конфлікту, домінування, до підпорядкування себе інших людей, їх інтересів своїм, до приниження іншої сторони аж до повного її пригнічення. У побуті – це призвідники суперечок і скандалів; в установі – кляузники, пліткарі; у натовпі – ініціатори безладів і руйнівних дій.

Другий тип – конформний. Суб'єкти цього типу пасивні, схильні підкорятися. Ним притаманні фрустрація власних потреб, відсутність сприяння у задоволенні соціальних потреб іншого, емоційна нестабільність, холодність, егоцентрична спрямованість емоційного резонансу, згорання співчуття, невиразність, відчуженість, апатія, переважання негативно забарвлених емоцій, незбалансованість саморегуляції, низький самоконтроль, інтелектуальний рівень розвитку зазвичай нижче середнього. Спостерігається низький рівень розвитку емпатії, психологічної прозорливості, сенситивності і чутливості. Представникам цього типу притаманна нерозвинені апперцепція (здатність сприйняття цілосного змісту) та орієнтування.

Модель поведінки конформного типу може бути небезпечною, тому що такі люди часто використовують маніпулятивні тактики у антагоністичній взаємодії. Хоча у низці випадків поведінка осіб цього типу може зіграти і позитивну роль: уникнення,

Питання психології

або знецінювальна агресивно-захисна, визначально-контролююча, формально-ввічлива, дистантна поведінка, яку вони у низці випадків демонструють, здатні пом'якшити антагоністичну взаємодію.

Третій тип – тривожний. Суб'єкти цього типу невпевнені в собі. Ним притаманні часта зміна настрою, запальність, дратівливість, боязкість, замкнутість, невпевненість, нетовариськість, слабкість «Я», безініціативність, безсоромність, невихованість, егоцентричність, упередженість, стереотипність, ригідність, маніпулятивність, підозрілість, заздрісність, марнославство, себелюбство, ревності, гіпервимогливість, нетерпимість.

Відсутність вмінь аргументувати свої зауваження, підтримувати контакт і виходити з нього, вибирати адекватну форму повідомлень, давати зворотний зв'язок, прагнення більше говорити, аніж слухати, перебивати розмову, робити тривалі паузи у розмові, застигли пози є характерними

ознаками осіб цього типу в комунікаціях з діловим оточенням.

Суттєвою характеристикою антагоністичної взаємодії всіх типів є втягування в ділову сферу емоційних компонентів: взаємної антипатії, ворожості, настороженості, недовіри, неадекватного трактування мотивів вчинків опонентів, цінності здійснюваних ними зусиль, спотворення оцінки особистісних якостей антагоніста. В залежності від особистісних характеристик антагонізм зазнається учасниками взаємодії як: біль, гнів (злість), відсутність співчуття (холодність), прихована ворожість (фальшивість), страх, влещування, апатія.

У зв'язку з цим в діловій взаємодії потрібні додаткові зусилля для того, щоб понизити негативну емоційну напруженість стосунків. Зниження емоційної напруженості виступає також профілактикою остаточного переродження антагоністичної взаємодії в міжособистісний конфлікт.

Література

1. Антонов, В. И. Интерпретативная социология в представлении современного немецкого социолога Х.Абельса / В. И. Антонов, О. А. Очиров // Вестник Московского университета. Сер.18.Социология и политология. – 2000. – №4. – С. 146 – 165
2. Бергер П., Лукман Т. Социальное конструирование реальности. Трактат по социологии знания. – М.: Academia – Центр, Медиум, 1995.
3. Мясичев В. Н. Психология отношений : избранные психологические труды / В. Н.Мясичев ; под ред. А. А. Бодалева ; Рос. акад. образования, Моск. психол. -соц. ин-т. – Москва : МПСИ ; Воронеж : МОДЭК, 2004. – 398 с.
4. Введение в психодиагностику : Учебное пособие / РАО, Психол. ин-т ; Под ред. К. М.Гуревича, Е. М. Борисовой. – 2-е изд., стереотип. – Москва : Академия, 1998. – 192 с.
5. Шихирев П. Н. Современная социальная психология в Западной Европе. Проблемы методологии и теории. / П. Н. Шихирев. – М. : «Наука», 1985. – 447с.
6. Кортаев А. В. Периодизация истории Мир-Системы и математические макромодели социально-исторических процессов // История и Математика: Проблемы периодизации исторических макропроцессов – М : КомКнига : URSS, 2006. – С. 129 – 132.