

В. А. Оверчуккандидат психологічних наук, доцент,
доцент кафедри психології
Донецький національний університет імені Василя Стуса**МОБІНГ ЯК ФОРМА ПСИХОЛОГІЧНОГО НАСИЛЛЯ
В ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ**

Стаття присвячена аналізу причин, проявів та наслідків мобінгу як форми психологічного насилля в трудових колективах.

Завдяки великій кількості літератури і засобам масової інформації, які висвітлюють цю тему в Європі, проблема мобінгу на робочих місцях почала обговорюватися і в Україні, однак дослідженню цієї проблеми приділяється ще не досить уваги, отже, жертвам мобінгу доводиться здебільшого розраховувати на себе. У статті здійснений аналіз причин, проявів та наслідків мобінгу як форми психологічного насилля на робочому місці, виділені його головні характеристики, розглянуті особливості перебігу кожної із стадій мобінгу. Особливо виділені індивідуально-психологічні особливості мобінг-мішеней та моберів, зв'язок між мобінгом на роботі й розладом особистості.

Зазначено, що в Україні необхідно вивчати та використовувати досвід європейських країн щодо протидії мобінгу на роботі з метою покращення умов праці, створення комфортної психологічної атмосфери, профілактики професійного вигорання та захисту професійної гідності працівника.

Ключові слова: мобінг, трудовий колектив, мобінг-мішені, мобер, психологічні та соматичні розлади.

Постановка проблеми. Більшу частину свого життя сучасна людина проводить на роботі. З кожним днем все більше уваги приділяється реалізації всіх прав працівників, передбачених трудовим законодавством. Психологічне насильство та цькування на робочому місці стає все більш поширеною і актуальною проблемою в наш час. Проблема мобінгу на роботі все частіше обговорюється в засобах масової інформації та професійних спільнотах. Вчені, що займаються вивченням особливостей поведінки в організаціях, відтепер приділяють увагу і цій проблемі. Так, за останні роки з'явилася низка публікацій у наукових журналах і написано кілька книг, які присвячені неприпустимому поведженню на робочих місцях, жорсткості керівництва, проблемам булінгу і мобінгу.

Аналіз останніх досліджень. Дослідженням психологічного насильства, цькування, мобінгу і булінгу на робочих місцях присвячена низка досліджень закордонних та вітчизняних фахівців, серед яких – К. Lorenz, Н. Leymann, І.Г. Малкіна-Пих, Т.Ю. Базаров, А.В. Скавитін, А.В. Соловійов, М.С. Агафонова, К.Х. Рекош, Е.Л. Доценко, С.О. Дружилов та інші.

Завдяки великій кількості літератури і засобам масової інформації, які висвітлюють цю тему в Європі, проблема мобінгу на робочих місцях починає обговорюватися і в Україні. В Європі цією проблемою займаються психологи, цілі клініки спеціалізуються на лікуванні жертв мобінгу, спеціальні консультаційні центри допомагають виходити з кризових станів, в Інтернеті створюються десятки мобінг-сайтів, де можна знайти підтримку. В Україні дослідженню цієї проблеми

приділяється не досить уваги і жертвам мобінгу доводиться здебільшого розраховувати на себе. Правда, останнім часом і в Україні почали з'являтися професійні психологи, які пропонують учасникам тренінгів свої пропозиції з вирішення цієї проблеми.

Формулювання цілей статті. З урахуванням усього вищезазначеного метою статті є аналіз причин, проявів та наслідків мобінгу як форми психологічного насилля в трудових колективах.

Виклад основного матеріалу. Мобінг – форма психологічного насильства, що проявляється у вигляді цькування співробітника в колективі. Мобінг, або іншими словами офісне цькування, є різновидом булінгу, який має на увазі психологічне насильство групи людей над людиною на роботі. Тому доцільно розглядати здебільшого саме його з точки зору управління персоналом.

На основі аналізу публікацій, що відносяться до дослідження мобінгу за кордоном, виділимо його головні характеристики:

- тривалість мобінгу – від одного до п'яти років;
- жертвами мобінгу стають 30–50% співробітників;
- відсоток поширеності мобінгу в сфері освіти в два рази вищий, ніж в інших сферах діяльності;
- у 90% випадків моральне переслідування починає керівник [1].

Мобінг (mobbing – від англ. дієслова to mob – грубити, нападати натовпом, зграєю, цькувати) – форма психологічного насильства у вигляді цькування співробітника в колективі з метою його подальшого звільнення.

Мобінг у колективі поширюється дуже швидко. Зазвичай розвиток цього процесу пов'язаний із поганим рівнем управління, недосвідченістю керівника в сфері вирішення конфліктів і поганою організацією праці в цілому. У такому разі жертвами цього явища зазвичай стають особистості, які виділяються серед інших працівників, які продемонстрували розум або компетентність, освіченість або креативність у своїй роботі. Інколи керівництво використовує мобінг цілеспрямовано з метою позбавлення від небажаних працівників [2].

Поняття «мобінг» було введено в 1958 році біологом Конрадом Лоренцем [3], який описав феномен групового нападу кількох дрібних тварин на більш крупного супротивника. В психологію та медицину термін «мобінг» був уведений у 1960 роках шведським лікарем П. Хайнеманном, який описав його в книзі «Мобінг – групове насильство серед дітей і дорослих» [4], в якій він порівнював поведінку дітей стосовно однолітків з агресивною поведінкою тварин. Пізніше інший шведський дослідник Х. Лейман на підставі вивчення поведінки людей в трудовому колективі охарактеризував мобінг як «психологічний тероризм», у якому систематично повторюється вороже ставлення однієї або декількох особистостей до іншої людини [5].

Виділяють два види мобінгу: вертикальний – «босинг» (від англ. Boss – господар), коли психологічний терор виходить від керівника, і горизонтальний – коли цькування організують колеги. Мобінг може проявлятися у латентній (закритій) або відкритій формах.

А.В. Соловійов наводить перелік форм вертикального мобінгу [6]:

- вербальна агресія (провокаційні питання; брехливі твердження; сумніви в рівні професіоналізму і компетентності співробітника; емоційні нападки і погрози; безпідставні звинувачення у будь-чому тощо);

- постійна дискусія з працівником з метою демонстрації своєї переваги (грубе і зверхнє переривання підлеглого; заперечення перш ніж працівник встигне висловити власну думку, викласти точку зору, привести аргумент; сприйняття тільки тієї інформації, яку можна будь-яким чином використати проти працівника; ігнорування об'єктивних і обґрунтованих доводів тощо);

- спалахи гніву, які супроводжуються грубими висловлюваннями, які принижують особистість працівника, які провокують його на здійснення помилок або на відповідь некоректною поведінкою;

- демонстративна відмова від продовження обговорення проблеми спільно з працівником або в його присутності;

- скорочення працівнику термінів виконання доручень або навмисна повільність в ухваленні рішень, які стосуються виконання завдань працівника;

- умисне приховування повної і достовірної інформації, яка необхідна працівнику для виконання дорученого завдання;

- безпідставна зміна розміру заробітної плати працівника;

- переміщення робочого місця з метою морального гноблення співробітника;

- навмисне поширення неправдивої інформації та чуток про працівника;

- нелегітимний колегіальний розгляд поведінки працівника;

- розгляд сфальсифікованих скарг і доповідних, які з об'єктивних причин не зможуть привести до застосування до працівника дисциплінарного стягнення тощо.

Слід зазначити, що мобінг, спрямований на одного з працівників, супроводжується створенням угруповань в організації, підключенням до психологічного тиску на працівника інших членів організації [6].

Мобінг можна умовно розділити на три стадії:

1. Перша стадія – відкритий конфлікт у колективі. На цій стадії є групи з різними точками зору і група, яка зберігає нейтралітет.

2. Друга стадія – учасники протистояння починають сприймати конфлікт як розбіжності між ними і окремою людиною, якій призначають роль «жертви». Сам конфлікт, його суть втрачає свою актуальність і відходить на задній план. Причиною агресивних дій стає не стільки спірне рішення, скільки безпосередньо особистість «жертви». Вся увага акцентується на тому, що «жертва» «не вписується» в колектив. На цій стадії вже немає групи, що займає вільну нейтральну позицію, напруга в колективі зростає і потребує виходу в тому чи іншому вигляді. Таким виходом можуть бути як офіційні дії у вигляді скарги або вимоги переведення «жертви» в інший відділ, так і безпосередньо психологічне насильство і тиск групи на «жертву» [7], внаслідок чого процес мобінгу переходить в останню, фінальну стадію, коли дії колективу перетинають останню межу моралі та офіційних норм.

3. Третя стадія – застосовуються всі види мобінгу [8], які призводять об'єкт мобінгу до таких наслідків, як: нервовий зрив, психічна травма, соматичні захворювання. Результатом можуть бути не тільки соматичні розлади, але і суїцидальні прояви.

Під час обговорень і дискусій експерти дійшли висновку про те, що розпізнати мобінг на робочому місці можна за такими основними ознаками:

- постійна агресивність до оточуючих;

- негативний, пригнічений настрій, який не пов'язаний з тимчасовими труднощами людини, а є постійною манерою поведінки;

- наявність відносин між людьми з різними статусами;

– намір здійснення агресивних дій стосовно колег і отримання задоволення від результату цих дій.

Загальними умовами зародження мобінгу в колективі є низький рівень корпоративної культури і неефективний менеджмент: поширеність родинних або інтимних зв'язків; наявність співробітників пенсійного віку, які бояться втратити роботу; наявність дублюючих посад, розмитих мір відповідальності та меж професійної відповідальності; потурання інтригам і пліткам; нерівномірність робочого навантаження між працівниками; відсутність можливості кар'єрного зростання; наявність керівника, який підживлює розбрати в колективі і використовує їх як інструмент маніпулятивного управління.

До групи ризику мобінг-мішеней належать: неординарні особистості; емоційно відкриті простаки; зарозумілі індивідуалісти; хронічні скаржники і прохачі; порушники корпоративної моралі й негласних правил; амбітні новачки; новачки з високим рівнем професіоналізму, які створюють конкуренцію в колективі; керівники, які схильні до фаворитизму та їх «навушники»; працівники, які відчули на собі різке посадове підвищення або пониження; колеги, з якими доводиться ділити роботу; «дон жуани» і «мессаліни», які переграють із протилежною статтю; патологічні жартівники, які втрачають почуття міри; сенситивні особистості з надмірною чутливістю, зниженою стресовою і фрустраційною толерантністю.

Можна виділити такі причини виникнення мобінгу, які безпосередньо не пов'язані з поведінкою жертви: зовнішня для колективу кризова ситуація; конкуренція за вакантне місце; заздрість як прояв латентної агресії; страх втратити роботу; страх виявлення корпоративних махінацій; неприйняття «інших» людей (провінціалів, осіб із інвалідністю, іноземців тощо), які мають відмінні політичні та соціальні переваги; відсутність зворотного зв'язку між працівниками; погана організація інформаційних потоків на підприємстві.

За результатами дослідження проблеми мобінгу психологи стверджують, що роль мобера найчастіше виконують люди з такими психологічними особливостями:

- імпульсивні особистості, які прагнуть до лідерства і вважають, що виключно за допомогою утиску можна змусити оточуючих підкорятися їм;
- індивіди, які володіють статусом вищим, ніж об'єкт мобінгу.
- люди, яких називають нечутливими в емоційному плані, які не здатні співчувати, які дратуються від слабкості оточуючих;
- керівники, які не здатні організувати роботу і привести в порядок виробництво, але компенсують свої недоліки криками на підлеглих, хамством, невіглаством і іншими неприпустимими діями.

Також можна виділити психологічні особливості, за допомогою яких можна визначити схильність до того, щоб стати об'єктом агресії. В організаціях мобінг найчастіше спрямований на сором'язливих, уразливих, скромних людей, які мало спілкуються з колегами і намагаються заглибитися в себе. Ці якості і приваблюють потенційних агресорів.

Недавні дослідження британських учених виявили зв'язок між мобінгом на роботі і розладом особистості. Вони виділили 3 типи розладів особистості, які найчастіше зустрічаються у керівників-моберів. До них належать:

- театральний розлад особистості, суть якого полягає в постійній потребі отримання уваги, нещирості, егоцентризмі й маніпуляціях людьми;
- нарцистичний розлад особистості, який полягає у манії величчя, почутті зверхності над іншими людьми, відсутності співчуття до інших, незалежності;
- обсесивно-компульсивний розлад особистості, який виражається як перфекціонізм, надмірна відданість роботі, жорстокість, упертість і диктаторські риси.

У книзі «Насильство на роботі» ("Violence at Work"), виданої Міжнародним бюро праці (МБП) у 1998 р, мобінг поставлений на один щабель поруч з убивством, зґвалтуванням або пограбуванням. І хоча мобінг може здатися цілком невинним порівняно зі зґвалтуванням або іншими проявами фізичного насильства, ефект, який він справляє на жертву, особливо, якщо він носить затяжний характер, має таку руйнівну силу, що може призвести до суїциду.

Висновки. Таким чином, безумовно, наслідки мобінгу насамперед позначаються на здоров'ї та психічному стані людини. Залежно від жорсткості, періодичності та тривалості такого впливу і від того, наскільки особистість психологічно до нього стійка, людина може страждати від цілої низки розладів психологічного і фізичного характеру: від безсоння до нервових зривів, від дратівливості до депресії, від труднощів з концентрацією уваги до панічних станів або навіть інфарктів. У багатьох, хто став об'єктом мобінгу, настільки сильно підривається здоров'я, розвиваються психосоматичні розлади, що вони більше не можуть виконувати свої службові обов'язки. Врешті-решт, жертва мобінгу звільняється за власним бажанням або проти нього, з нею розривають контракт або вона змушена раніше виходити на пенсію.

Наслідки психологічного тиску мають руйнівний вплив не тільки на жертв мобінгу, але й на їхні сім'ї та організації, в яких вони працюють. Страждають відносини між працівниками, залишається негативний відбиток у людській психіці, падає рівень продуктивності праці в організації, тому що вся енергія колективу спрямовується на

здійснення мобінгу, а не на виконання важливих щоденних завдань.

Україні необхідно вивчати та використовувати досвід європейських країн щодо протидії мобінгу на роботі з метою покращення умов праці, створення комфортної психологічної атмосфери, профілактики професійного вигорання та захисту професійної гідності працівника.

Література:

1. Рекош К.Х. Моббинг и проблема его преодоления во Франции. *Труд за рубежом*. 2002. № 2. С. 97–105.
2. Базаров Т.Ю. Управление конфликтами. Моббинг. *Бизнес-образование*. 2006. 15 июня (Электронный журнал). URL: <https://ubo.ru/articles/?id=1167> (дата звернення: 20.02.2019 р.)
3. Lorenz K. Das sogenannte Bose: Zur Naturgeschichte der Aggression. Wien : Borotha-Schoeler, 1963.
4. Скавитин А.В. Проблема притеснений на рабочих местах. *Менеджмент в России и за рубежом*. 2004. № 5. С. 118–126.
5. Leymann H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996. N 5 (2). P. 165–184.
6. Соловьев А.В. Моббинг: психологический террор на рабочем месте. *KADROVIK.RU* : электронный журнал. URL: <http://www.kadrovik.ru/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=1049> (дата звернення: 20.02.2019 р.)
7. Доценко Е.Л. Психология манипуляции: феномены, механизмы и защита. Санкт-Петербург : Речь, 2003. 304 с.
8. Дружилов С.А. Психологический террор (моббинг) на кафедре вуза как форма профессиональных деструкций. *Психологические исследования* : электрон. науч. журн. 2011. № 3 (17) URL: <http://psystudy.ru> (дата звернення: 20.02.2019 р.)

Оверчук В. А. Моббинг как форма психологического насилия в трудовом коллективе

Статья посвящена анализу причин, проявлений и последствий моббинга как формы психологического насилия в трудовых коллективах.

Благодаря большому количеству литературы и средствам массовой информации, освещающих эту тему в Европе, проблема моббинга на рабочих местах начала обсуждаться и в Украине, однако исследованию этой проблемы уделяется еще недостаточно внимания, и жертвам моббинга приходится в большинстве случаев рассчитывать на себя. В статье осуществлен анализ причин, проявлений и последствий моббинга как формы психологического насилия на рабочем месте, выделены его главные характеристики, рассмотрены особенности течения каждой из стадий моббинга. Отдельно выделены индивидуально-психологические особенности моббинг-мишеней и мобберов, связь между моббингом на работе и расстройством личности.

Отмечено, что в Украине необходимо изучать и использовать опыт европейских стран по противодействию моббинга на работе с целью улучшения условий труда, создания комфортной психологической атмосферы, профилактики профессионального выгорания и защиты профессионального достоинства работника.

Ключевые слова: моббинг, трудовой коллектив, моббинг-мишени, моббер, психологические и соматические расстройства.

Overchuk V. A. Mobbing as a form of psychological violence in the working community

Article considered reasons, analysis, reveals and consequence of mobbing as forms of psychological violence in the working communities.

Due to the large amount of literature and the media covering this subject in Europe, the problem of mobbing in the workplace began to be discussed and in Ukraine, however, investigating this problem and yet is paid to victims of mobbing, in most cases, you have to rely on themselves. This article makes an analysis of reasons, reveals and consequences of mobbing as forms of psychological violence on the working places, mentioned its main characteristics, considered measures of spending each stages of mobbing. Separately mentioned individual and psychological features of mobbing targets and mobbers, the connection between working mobbing, and personality disorder. There are mentioned, that Ukraine needs to learn and use the experience of the European countries concerning the counteraction of mobbing at work in order to improve working conditions, creating a comfortable psychological atmosphere, the prevention of professional burnout and protect professional dignity employee.

Key words: mobbing, working community, mobbing targets, mobbers, psychological and somatic disorders.