

УДК 159.98

DOI <https://doi.org/10.32840/2663-6026.2019.4-2.25>**В. А. Оверчук**

кандидат психологічних наук, доцент,

доцент кафедри психології

Донецький національний університет імені Василя Стуса

ГАЗЛАЙТИНГ ЯК ПРОЯВ ПСИХОЛОГІЧНОГО НАСИЛЛЯ КЕРІВНИКА ЩОДО ПІДЛЕГЛИХ У ПРОФЕСІЙНОМУ СЕРЕДОВИЩІ

У статті проаналізовано психологічне насильство керівника щодо підлеглих працівників у професійному середовищі як соціальну проблему, яка може зумовлюватися як особистісними характеристиками і сумнівними моральними якостями керівника, так і його низькими професійними якостями, примітивною некомпетентністю в управлінській сфері, відсутністю механізму комунікації «керівник – підлеглий»; відсутністю відпрацьованого механізму врегулювання конфліктів. За результатами дослідження проблеми мобінгу (боссінгу) зазначено, що роль босера найчастіше виконують люди з певними психологічними особливостями. Також зазначені психологічні особливості, які приваблюють потенційних агресорів. Авторкою наведені данні досліджень британських учених, які виявили зв'язок між мобінгом на роботі та розладом особистості.

Зауважено, що у крайньому разі психологічне насильство з боку керівника може набувати форм аб'юзу і газлайтингу. Розкрито феномен газлайтинга як однієї з форм психологічного насильства, що виявляється у психологічному маніпулюванні, завдання якого полягає в тому, щоби змусити людину засумніватися в об'єктивності того, що відбувається. Виокремлені основні механізми і стратегії газлайтера-керівника. Розглянуті основні стадії, через які проходить жертва газлайтингу. Залежно від жорсткості, періодичності та тривалості такого впливу і від того, наскільки особистість психологічно до нього стійка, працівник може страждати від цілої низки розладів психологічного і фізичного характеру. Так само ці руйнівні процеси відбуваються на роботі колективу загалом: зниженням ефективності та продуктивності праці; відсутністю поваги до правил, установлених в організації; плинністю кадрів, що призводить до відтоку професіоналів тощо.

Окреслено напрями подальших досліджень проблеми психологічного насильства у професійному середовищі. Актуальними напрями дослідження проблеми психологічного насильства є подальше вдосконалення правового захисту жертв мобберів, профілактика його проявів у різних типах колективів, пошук ефективних форм роботи із жертвами цькування, суб'єктами мобінгу, роботодавцями, формування толерантної корпоративної культури.

Ключові слова: психологічний вплив, мобінг, буллінг, аб'юз, стратегії газлайтерів, стадії газлайтингу, психічне здоров'я.

Постановка проблеми. На сучасному етапі розвитку держави не існує дієвих механізмів, які були б спрямовані на забезпечення психологічного аспекту умов праці. Натомість часто доводиться стикатися з тим, що моральні утиски на робочому місці призводять до погіршення психологічного та фізичного стану працівників, зниження продуктивності праці, збитків підприємств та інших негативних наслідків як для працівників, так і для роботодавців.

Ефективна взаємодія керівника з колективом полягає і у формуванні та підтриманні здорового морально-психологічного клімату в колективі, і в переконанні підлеглих дотримуватися його розпоряджень, і у знанні психологічних особливостей своїх підлеглих, і в наявності зворотного зв'язку та необхідних якостей залежно від рівня психологічного впливу взаємодії керівника.

Найбільш цінними якостями сучасного керівника є вміння збуджувати в підлеглих ентузіазм і розвивати те, що є найкращим у підлеглого, за

допомогою визнання його гідності, заохочення, позитивного психологічного впливу. Психологічний вплив широко включається у процеси праці, навчання, виховання, управління й інші сфери життєдіяльності. Діючи навмисно або ненавмисно на усвідомлюваному чи неусвідомлюваному рівнях, він може відігравати як позитивну, так і негативну роль: мобілізувати або деморалізувати потенційні сили та здатності особистості та колективу загалом, підвищувати або знижувати трудову активність, формувати позитивні або негативні якості особистості [1].

Однак, на жаль, психологічне насильство та цькування на робочому місці стає все більш поширеною й актуальною проблемою в наш час. Проблема боссінгу (мобінгу) на роботі все частіше обговорюється в засобах масової інформації та професійних спільнотах. Вчені, що досліджують особливості поведінки в організаціях, відтепер приділяють увагу і цій проблемі. Завдяки великій кількості літератури і засобам масової

інформації, які висвітлюють цю тему в Європі, проблема моббінгу, боссінгу у трудових колективах все активніше обговорюється і в Україні.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Проблемам конфліктів у трудових колективах, деструктивного впливу керівника на підлеглих присвячено багато досліджень фахівців у різних галузях. Вагомий внесок у розроблення питань теорії та практики формування й розвитку трудових конфліктів зробили М. Альберт, К. Адельфер, А. Берлі, В. Врум, Ф. Герцберг, Дж. Гелбрейт, Дж. Кейнс, Дж. Кларк, А. Маслоу, Д. Макгрегор, М. Мескон, Г. Мінз, Є. Мейо, Д. Нортон, Х. Окумура, Л. Портер, П. Самуельсон, Ф. Хедоурі, Й. Шумпетер та інші відомі закордонні вчені. В Україні та країнах Співдружності Незалежних Держав дослідженню відносин у трудових колективах присвячені наукові праці О. Амоші, А. Афоніна, С. Басалая, О. Гальчинського, В. Гончарова, А. Гриценка, В. Дементьєва, М. Кіма, В. Ковальова, Л. Кривенко, В. Лівшиця, С. Мочерного, Ю. Пахомова, П. Степанова, В. Тарасевича, Н. Хохлова, В. Черняка, А. Чухна й інших провідних учених. Дослідженням психологічного насильства, цькування, моббінгу на робочих місцях присвячено низку праць закордонних і вітчизняних фахівців, серед яких К. Lorenz, Н. Leymann, І. Малкіна-Пих, Т. Базаров, А. Скавитін, А. Соловйов, М. Агафонова, К. Рекош, Є. Доценко, С. Дружилов та інші.

Однак ступінь вивченості цієї проблеми недостатній, це зумовлено тим, що актуальність проблем розвитку системи трудових відносин, особливо деструктивного психологічного впливу керівника на підлеглих, не буде вичерпана ніколи, оскільки діяльність установ, підприємств, організацій тощо була, є і буде важливою умовою ефективного розвитку держави та суспільства, що й зумовлює науковий інтерес до неї.

Мета статті – розгляд газлайтинга як форми психологічного насильства керівника над підлеглими.

Виклад основного матеріалу. Типологія трудових конфліктів достатньо широка, утім фахівці серед наднебезпечних для колективу типів конфліктів і психологічного насильства виділяють моббінг, харасмент, буллінг, кібербуллінг, тролінг, обструкцію, газлайтинг, ейджизм, боссінг [2].

Через те, що моббінг негативно відбивається на ефективності роботи як працівника, так і структурного підрозділу, доцільно вивчити сутність цього явища. Узагальнюючи різні підходи, під моббінгом розуміємо груповий психологічний терор, цькування когось зі співробітників із боку його колеги, підлеглих або керівництва, що здійснюється з метою змусити піти з місця роботи або послабити ступінь його соціального (професійного) впливу [3]. Моббінг може проявлятися в різних видах: вертикальному – боссінг

(начальник – підлеглий), горизонтальному (співробітники), «сендвіч-моббінг», за якого працівник піддається психологічному цькуванню як із боку керівника, так і з боку співробітників. Такий вид моббінгу вважається найбільш важким для сприйняття.

На жаль, часто трапляється так, що саме керівник є винуватцем усілякого роду негативних процесів у колективі. Проблема може полягати як в особистісних характеристиках і сумнівних моральних якостях керівника, так і в його низьких професійних якостях, примітивній некомпетентності в управлінській сфері, відсутності механізму комунікації «керівник – підлеглий»; відсутності відпрацьованого механізму врегулювання конфліктів. Непоодинокі випадки, коли на догоду своїм амбіціям керівник жертвує не тільки цінними працівниками, але й інтересами організації, підприємства. Інколи тривале психологічне цькування підлеглого подається як «показове побиття» – щоб інші боялися. Такий стиль керівництва найбільш згубно позначається на робочій атмосфері. Досить часто причиною такої поведінки керівника є його закомплексованість, невпевненість у собі, звичка самостверджуватися за рахунок інших. Усе це є підґрунтям для «процвітання» боссінгу в робочих колективах. Причини боссінгу можуть бути різноманітні, найбільш поширеними фахівці вважають такі [4]:

- політичні, релігійні, статеві, вікові розбіжності. У такому разі у зв'язку з нетерпимістю до «жертви» за певною ознакою боссер намагається створити нестерпні робочі умови для особистості і підштовхує її до звільнення;

- бажання домінувати;

- самоствердження. Знищення «жертви» іноді може бути викликано бажанням боссера здатися більш професійним порівняно із жертвою;

- боротьба за посаду;

- потреба вивільнення кадрів;

- заздрість. Найчастіше людина, яка виявила себе позитивно в колективі й вирізняється своїми розумовими або професійними перевагами, може бути піддана боссінгу.

За результатами дослідження проблеми моббінгу (боссінгу) психологи стверджують, що роль боссера найчастіше виконують люди з такими психологічними особливостями [5]:

- імпульсивні особистості, які прагнуть до лідерства і вважають, що суто за допомогою утиску можна змусити навколишніх підкорятися їм;

- індивіди, які мають вищий статус, ніж об'єкт моббінгу;

- люди, яких називають нечутливими в емоційному плані, які не здатні співчувати, які дратуються від слабкості інших;

- керівники, які нездатні організувати роботу й упорядкувати виробництво, але компенсують

свої недоліки криками на підлеглих, хамством, невіглаством та іншими неприпустимими діями.

Також можна виділити психологічні особливості, за якими можна визначити схильність до того, щоб стати об'єктом агресії. В організаціях моббінг 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 моббінгом на роботі та розладом особистості. Науковці виділили три типи розладів особистості, які найчастіше спостерігаються в керівників-мобберів. До них належать такі [5]:

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

А. Соловйов наводить такий перелік форм босінгу [6]:

- вербальна агресія (провокаційні питання; брехливі твердження; сумніви в рівні професіоналізму і компетентності співробітника; емоційні нападки і погрози; безпідставні звинувачення в будь-чому тощо);
- постійна дискусія із працівником із метою демонстрації своєї переваги (грубе і зверхне переривання підлеглого; заперечення перш ніж працівник встигне висловити власну думку, навести 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, провокують його на помилки або на відповідь некоректною поведінкою;
- демонстративна відмова від продовження обговорення проблеми спільно із 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 моральногогноблення співробітника;

- навмисне поширення неправдивої інформації та чуток про працівника;

- нелегітимний колегіальний розгляд поведінки працівника;

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

У крайньому разі психологічне насильство з боку керівника може набувати форм аб'юзу і газлайтингу. Аб'юз – емоційне насильство, ключова ідея якого – жертва повинна чітко дотримуватися правил, щоби не страждати. Газлайтинг – специфічний вид психологічного насилля, психологічна маніпуляція, завдання якої полягає в тому, щоби змусити людину засумніватися в об'єктивності того, що відбувається. Газлайтинг – це форма психологічного насилля, коли аб'юзер намагається переконати жертву в тому, що вона поводить себе неправильно, дещо «дивно», відчуває неправильно, змушує сумніватися у своїх діях, реакціях і відчуттях, у своїх переживаннях і спогадах. Людина, яка застосовує газлайтинг, називається газлайтером.

Газлайтинг із боку керівника починається тоді, коли відбувається навмисне спотворення реальності, навмисне знецінення почуттів, навмисний обман. Отже, основним механізмом газлайтера-керівника є заперечення істини і підміна її брехнею. Водночас знецінюються потреби, цінності, особистість підлеглого працівника.

Основні прояви газлайтингу такі:

1. Думку підлеглого керівник взагалі не розглядає, щоби той не казав, з якою б пропозицією не звернувся, у відповідь отримує не логічні контраргументи, а твердження, що його думка не варта розгляду.

2. Розмова про питання, яке важливе для працівника, постійно відкладається, не може відбуватися – керівник уникає спілкування будь-якими методами. Із часом працівник не наважується порушувати це питання взагалі, та й інші гострі питання теж.

3. Моббер стверджує, що підлеглий у принципі не може бути правий, і взагалі не гідний обмірковувати й обговорювати професійні питання, які є нагальними для організації. Зазвичай як причину вказують щось, що працівник не може змінити, наприклад, «не та» кар'єрна ієрархія, базова освіта тощо.

4. Працівнику постійно наголошується, що він не може мати думки власного авторства, що його ідеї, пропозиції надумані, нереальні, не можуть бути реалізовані тощо.

5. Працівника переконують у тому, що його стурбованість якимись робочими питаннями, його бажання обговорити робочі проблеми – це його особиста проблема, яка пояснюється «неадекватним станом».

6. Постійні наголошення керівника-агресора на тому, що працівник неправильно запам'ятовує розпорядження, доручення, факти, репліки з розмов тощо.

7. Знецінення досягнень і перебільшення помилок підлеглого.

Водночас жертва газлайтингу проходить через кілька основних стадій:

Перша – заперечення, коли працівнику здається, що стався незначний інцидент, який більше не повториться, тому жертва не звертає на це уваги.

Друга стадія – сумніви, коли жертва починає сумніватися в собі, в адекватності свого сприймання, але ще захищається, намагається довести свою правоту і наївно прагне переконати керівника-газлайтера.

Третя стадія – прийняття, коли після тривалих переконань і навіювань підлеглий працівник частково або цілком сумнівається в собі й вірить газлайтеру.

Водночас газлайтери використовують такі стратегії:

1. Стратегія ігнорування. Працівник шукає порозуміння та діалогу з керівником, але отримує парочку «їдких» зауважень й умисне мовчання. Об'єкт цькування не має підтримки з боку колег, коли він запитує щось, співрозмовник відповідає без конкретики або не відповідає зовсім, відправляє до когось іншого. Жертву заборонено брати в командну діяльність, її досягнення, старання ігноруються, знецінюються.

2. Стратегія «люблячої опіки». Керівник-агресор переконує жертву, що без його втручання вона безпорадна і нездатна нічого вирішити, але через «жалість» він погоджується підказати їй усі рішення та відповіді, допомогти «заспокоїтися» тощо.

3. Стратегія приховування від співробітника важливих відомостей. Необхідну для коректного і своєчасного виконання робочих обов'язків інформацію керівник або приховує, або передає занадто пізно, або навмисно спотворює.

4. Стратегія приниження підлеглого у присутності інших. Для цього моббер може використовувати різні виробничі наради, п'ятихвилинки, збори, на яких зі смаком обговорює дії і негативні риси працівника, який йому не подобається, використовуючи будь-який привід для принижень.

5. Стратегія прямих або непрямих образ. Керівником принижуються розумові здібності жертви, її поведінка, звички, інтереси, життєва позиція тощо.

6. Стратегія заперечення емоцій жертви, приписування їй неіснуючих емоцій і мотивів поведінки. Підлеглому навіюється, що його відчуття помилкові, неіснуючі.

7. Стратегія знищення самооцінки жертви. Працівнику нав'язуються думки про те, що він не може бути хорошим і значущим для суспільства, з

незалежних від нього причин. У деяких випадках, за застосування цієї стратегії, використовують дискримінаційні соціальні стереотипи.

8. Стратегія негативних розмов. Агресори за будь-якої нагоди негативно висловлюються про жертву, тим самим створюючи у співрозмовника (особливо в того, хто мало знайомий з об'єктом цькування) відчуття, що обговорювана особистість – нікчемний співробітник і людина.

9. Стратегія приниження професійних здібностей працівника, висловлювання сумнівів щодо компетентності. Може бути прямою або непрямую, керівник часто висловлюється у присутності інших, щоб посилити дискомфорт жертви. Водночас такі висловлювання складно віднести до критики, часто вони не мають під собою жодного обґрунтування.

10. Стратегія найбільш неприємних завдань. На об'єкт моббінгу керівник звалює найбільш невдячну роботу, водночас він може вимагати виконувати більший обсяг роботи, ніж від інших членів колективу. Старання й успіхи жертви ігноруються, а невдачі виставляються на широкий загал.

Наслідки моббінгу можуть бути досить руйнівними для організації та небезпечними для психічного і фізичного здоров'я працівника, який став жертвою газлайтингу. Залежно від жорсткості, періодичності та тривалості такого впливу і від того, наскільки особистість психологічно до нього стійка, люди можуть страждати від цілої низки розладів психологічного і фізичного характеру: від безсоння до нервових зривів, від дратівливості до депресії, від труднощів із концентрацією уваги до панічних станів або навіть інфарктів. У багатьох із тих, хто став об'єктом моббінгу, настільки сильно підривається здоров'я, розвиваються психосоматичні розлади, що вони більше не можуть виконувати свої службові обов'язки.

Наслідки моббінгу, що відображаються на роботі колективу загалом, такі: зниження ефективності та продуктивності праці; відсутність поваги до правил, установлених в організації; поступовий, але неухильний спад довіри між колегами та до керівництва; зниження відчуття безпеки; збільшення кількості випадків відсутності працівників на робочому місці через хвороби та відпустки власним коштом; плинність кадрів, що призводить до відтоку професіоналів; зниження імунітету до стресу в колективі, погіршення симптомів незадоволення умовами праці; зростання тенденції бачити великі проблеми там, де їх немає; пошук колективом винуватців ситуації, що склалася. Усе це призводить до того, що страждають стосунки між працівниками, залишається негативний відбиток у людській психіці, падає рівень продуктивності праці в організації, тому що вся енергія колективу спрямовується на ситуацію моббінгу, а не на виконання важливих щоденних завдань.

Висновки. Поширення моббінгу у трудових відносинах демонструє беззахисність найбільш вразливих категорій населення перед керівництвом організацій, падіння соціального статусу та брак товариської підтримки у трудових колективах. Українські роботодавці часто скаржаться на низьку ефективність праці своїх співробітників, але вони не зважають на те, що самі не тільки не спроможні адекватно організувати трудовий процес, а й дуже часто власноруч формують неробочу атмосферу, повну інтриг, цькування і насильства.

Морально-психологічне переслідування на робочому місці є одним із видів дискримінації, заборона якої вже передбачена законодавством України. Так, у березні 2019 р. парламентарями до Верховної Ради подана низка законопроектів щодо протидії булінгу, моббінгу, у яких значна увага приділена внесенню змін саме у трудове законодавство, передбачені суттєві штрафи за моббінг. Але ці законопроекти роблять акцент суто на каральному впливі, хоча й визнають можливість закріплення в колективному договорі заходів, спрямованих на протидію моббінгу. Однак у зазначених законопроектах так і не запропоновані дієві механізми, які допоможуть боротися із цькуванням на робочому місці. Такий злочин, як психологічне насильство на робочому місці, сьогодні довести вкрай складно. У Європі, де фахівці одними з перших почали говорити про моббінг, знайшли сорок п'ять варіацій поведінки, типової для такого явища. У нас така «карта моббінгу» до цього часу відсутня.

Актуальними напрямками дослідження проблеми психологічного насильства є подальше

вдосконалення правового захисту жертв моббінгів, профілактика проявів моббінгу в різних типах колективів, пошук ефективних форм роботи із жертвами цькування, суб'єктами моббінгу, роботодавцями, формування толерантної корпоративної культури.

Література:

1. Алюшина Н. Психологічні механізми ефективного управлінського впливу : навчально-методичні матеріали. Київ : НАДУ, 2013. 48 с.
2. Замятіна Н., Долга Г. Теоретичні аспекти явища моббінгу у трудових колективах. *Вісник Чернівецького торговельно-економічного інституту. Економічні науки*. 2015. № 3. С. 98–106.
3. Сорокіна А. Моббінг та булінг у трудових відносинах. *Молодий вчений* : науковий журнал. 2018. Т. 63. № 11. С. 139–146.
4. Філіппова В., Філіппова В. Моббінг і харасмент як детермінанти міжособистісних відносин у структурах державного органу. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування*. 2019. № 1. URL: http://el-zbirn-du.at.ua/2019_1/36.pdf (дата звернення: 16.07.2019).
5. Оверчук В. Моббінг як форма психологічного насильства у трудовому колективі. *Теорія і практика сучасної психології* : збірник наукових праць. 2019. № 1. С. 185–189.
6. Соловьев А. 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: 16.07.2019).

Overchuk V. A. Gazliting as a manifestation of psychological violence by a leader to subordinates in a professional environment

The article analyzes the psychological violence of the manager towards the subordinate employees in the professional environment, as a social problem, which may consist of the personal characteristics and doubtful moral qualities of the manager, as well as his low professional qualities, primitive incompetence in management, violation of the mechanism of communication; lack of a proven conflict resolution mechanism. According to the results of the study of the problem of mobbing (bossing), the author expresses the opinion that the role of the boss is most often performed by people with certain psychological characteristics. Also, these are psychological features that attract potential aggressors. The author cites data from studies by British scientists who have found a link between mobbing at work and personality disorders.

It is noted that in extreme cases psychological abuse by the manager may take the form of an alliance and gaslighting. The phenomenon of gaslighting is revealed as a form of psychological abuse, which consists in psychological manipulation, the task of which is to make a person doubt the objectivity of what is happening. The basic mechanisms and strategies of the gaslighter-leader are distinguished. The main stages through which the victim of gaslighting passes are considered. Depending on the severity, frequency and duration of such an impact, and on how well the person is psychologically resistant to it, the employee may suffer from a number of psychological and physical disorders. In the same way, these destructive processes are reflected in the work of the team as a whole: a decrease in efficiency and productivity; lack of respect for the rules set in the organization; staff turnover, leading to an outflow of professionals, etc.

The directions of further research on the problem of psychological violence in the professional environment are outlined. Topical areas of research on the problem of psychological violence are further improvement of the legal protection of victims of mobbers, prevention of its manifestation in different types of groups, search for effective forms of work with victims of harassment, subjects of mobbing, employers, formation of a tolerant corporate culture.

Key words: *psychological impact, mobbing, bullying, abuse, gaslight strategies, gaslighting stages, mental health.*