

МОБІНГ ЯК СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНЕ ЯВИЩЕ

Н. О. Єрмакова

кандидат психологічних наук, доцент кафедри психології

Сумський державний педагогічний університет імені А.С.Макаренка

Сучасне динамічне життя висуває низку проблем, що потребують серйозного вивчення. Серед них – явище мобінгу, своєрідного психологічного терору від керівництва або колег, яке призводить до погіршення психологічної атмосфери колективу. Мобінг-процеси спричиняють велику шкоду діяльності організацій і справляють негативний вплив на її різні сфери, передусім на процес самореалізації особистості в професійній діяльності.

У соціально-психологічній літературі під мобінгом розуміють конфліктну комунікацію на роботі між колегами або керівниками та співробітниками з метою ізоляції або виключення певної людини або декількох осіб з трудових відносин. Мобінг проявляється у необ'єктивному осуді, нехтуванні у спілкуванні, навмисній зневазі, неупередженому ставленні до конкретного члена групи. В результаті систематичних і тривалих мобінг-дій з боку однієї або декількох людей жертва, як правило, поступається, але серйозних втрат зазнають психічна, біологічна та соціальна сфери життєдіяльності інших членів організації. Напруженість у міжособистісних стосунках, погіршення соціально-психологічного клімату і суцільне зниження продуктивності колективу призводить до багатьох захворювань як у жертв, так і у співучасників мобінгу, позаяк люди постійно перебувають в стресовому стані.

Типові *мобінг-дії* спрямовані на: 1) можливість висловитися (постійне переривання, постійна критика); 2) соціальні відносини (відношення до людини як до пустого місця); 3) соціальний авторитет (розповсюдження пліток, розмови за спиною); 4) якість професійної та життєвої ситуації (відсутність робочих завдань, безглузді завдання); 5) здоров'я (психічний тиск, примушування до праці, яка є шкідливою для здоров'я, загроза фізичним насильством).

Непорозуміння у сфері стосунків між людьми з однаковим статусом (*горизонтальний мобінг*) часто виникають через неадекватність організаційної структури підприємства, зокрема – недостатнє або неефективне навантаження на співробітників, їх погану зосередженість на кінцевому результаті. Саме це часто стає причиною того, що, не маючи можливості ефективно працювати, співробітники починають шукати винного. «Упоперек горла» іншим, як правило, стає більш успішний у професійній діяльності колега або той, хто наполегливо працює, незважаючи на загальні настрої. Ініціатори мобінгу часто починають «дружньо» натякати своїй жертві, що робота є заважкою або не підходить їй. Далі моб-група починає доводити упереджену інформацію до керівництва у такий спосіб, щоб провина або відповідальність за неуспіх поклалися на об'єкт мобінгу. Основні маніпуляції ініціаторів мобінгу – погрози поскаржитися у різні вищі інстанції, якщо керівник вирішив підтримати працівника, проти якого діє моб-група.

Головними причинами мобінгу по горизонталі є «інстинкт самозбереження» та заздрість (розуму, енергійності, професіоналізму, вдачі тощо). Часто горизонтальний мобінг застосовується по відношенню до нового працівника, якому штучно створюють психологічний дискомфорт і радіють цьому за його спиною. Можливо, працівнику заздять, вбачають у ньому конкурента, або ж просто «відточують» на ньому свій авторитет. Жертва мобінгу відчуває не тільки психологічний, але й фізичний дискомфорт: виникає головний біль, безсоння, нервові напруження.

Порівняно з горизонтальним, тиск з боку керівництва (*боссинг* або *вертикальний мобінг*) є більш розповсюдженим. Зазвичай його прояви є більш поширеними у колективах з переважанням правил неформальної комунікації і відсутністю у керівного складу навичок або бажання цивілізованого вирішення конфліктів. Працівник, який стає жертвою утисків, може потерпати від пильного спостереження, спеціально організованого для нього керівництвом, кінцевою метою якого є винесення йому доган за неявні помилки у роботі та кількахвилинні запізнення.

Надскладні завдання або такі, що нижче рівня компетентності фахівця; винесення доган за найменшу провину; відсутність схвалення і матеріального стимулювання; штучний тиск, створювання напруги навколо самої особистості і її діяльності – ось далеко не повний перелік *методів* боссингу, який значною мірою сприятиме тому, що спеціаліст-професіонал, у якого високо розвинуте почуття власної гідності, самостійно напише заяву про звільнення.

Причин вертикального мобінгу достатньо, зокрема, бажання позбутися конкурента, почуття помсти, а також – об'єктивні причини, про які не у кожного керівника вистачає сміливості чесно сказати працівнику, як, наприклад – зниження витрат на персонал. Замість того, щоб чесно повідомити справжній стан справ, керівник організації починає звинувачувати підлеглого в недисциплінованості, нездатності розв'язувати поставлені завдання, професійній недбалості, щоб у будь-який спосіб звільнити його. Обвинувачення інколи суперечать здоровому глузду, але жодні виправдання з боку підлеглого не беруться до уваги. Звільнення на такій підставі не тільки залишає гіркий слід в душі людини, травмує її, а й має більш віддалені наслідки, що пов'язані з сумнівом у власних силах, можливістю плідної самореалізації у майбутньому. Саме дії керівника сприяють появі зневіри у своїх силах і почуття розгубленості у жертви вертикального мобінгу.

Найлегшим способом позбутися мобінгу для людини є перехід на іншу роботу, а найдеструктивнішим – самогубство. У якості ефективного способу розв'язання проблеми мобінгу з боку його жертви може виступити відкритий діалог з колективом або керівником. Навіть якщо шансів на успіх такого діалогу небагато, він дає людині впевненість у своїй правоті, знання, що всі обвинувачення надумані і безпідставні та не є наслідком її професійної діяльності. Впевнене і відкрите висловлення незгоди також дає можливість всім спостерігачам зрозуміти, на чийому боці істина. Відкритий діалог та впевненість у своїй правоті дозволять людині, що стала жертвою мобінгу, легше пережити конфліктні стосунки і відповідний період життя.

Використання працівником копінг-стратегій також може бути конструктивним способом протистояння утискам на роботі. Копінгова поведінка – це усі види ефективної взаємодії суб'єкта зі складною психологічною ситуацією з метою її контролю, звикання або уникнення. М. Зеіндер та А. Хаммер створили класифікацію психологічних джерел вирішення складних ситуацій, яку також можна застосувати у ситуації мобінгу. Зокрема, успішним буде звернення до ресурсних сфер – фізичного буття, уявлень, почуттів, пізнання, конструктивної міжособистісної взаємодії, духовності. Дослідники також зауважують, що внутрішній локус контролю, висока самооцінка, низький рівень тривожності людини є запорукою того, що використання копінг-стратегій буде успішним і складна життєва ситуація буде подолана. На думку Д. Террі, здатність суб'єкта протистояти несприятливим обставинам підсилюватиметься, якщо він упевнений у соціальній підтримці від будь-якої іншої значущої групи або людини.

В ситуації мобінгу багато залежить від мудрості керівника, який має дбати про ефективність роботи команди. Індивідуальні бесіди із співробітниками по з'ясуванню причин агресії; внутрішні ротації; створення і дотримання правил внутрішньогрупової поведінки; рішуча боротьба із цькуванням; обов'язкове звільнення активних учасників моб-груп – конкретні *прийоми*, які дозволять керівнику позбутися горизонтального мобінгу. Якщо ж керівник сам певною мірою був задіяний у цьому процесі, правильним для нього буде визнати свою помилку публічно і чітко визначити власну негативну реакцію на прояви мобінгу у майбутньому. Ефективним є також часте проведення профілактичних заходів.

Література:

1. Ануфрієва Н.М., Зелінська Т.М., Єрмакова Н.О. Соціальна психологія: Навч. посібник. – 3-те вид. – К.: Каравела, 2016. 370 с. С. 234-256.
2. Колодей К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и его преодоление: Пер. с нем.– Х.: Гуманитарный центр. 2007. 368 с.
3. Zeinder M., Hammer A. Live events and coping resources as predictors of stress symptoms in adolescents. *Personality and Individual Differences*. 1990. № 11. 693-703.
4. Terry D., Puente A., Brown C. Faraco C., Miller L. Prefrontal mediation of age differences in cognitive reappraisal. *Neurobiology of Aging*. 2012. № 33. 645-655.