

Р 93

Харківський гуманітарний університет
«Народна українська академія»
Факультет «Соціальний менеджмент»
Кафедра соціології та гуманітарних дисциплін

Кваліфікаційна робота
магістра

**на тему «МОБІНГ У ТРУДОВИХ КОЛЕКТИВАХ: ЙОГО СУТНІСТЬ,
ДИСФУНКЦІЙНІ ЕФЕКТИ ТА МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ»**

R 4241

Виконала студентка 2 курсу, групи СМ-61

другого (магістерського) рівня освіти
спеціальності 054 – Соціологія

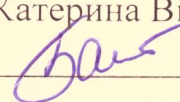
освітньої програми – «Соціологія
управління (управління соціальними
комунікаціями)»

Римар Марина Сергіївна



Керівник: докт. філос. наук, проф.

Батаєва Катерина Вікторівна



Рецензент:

Холотова Людмила
Володимирівна



Харків – 2020



ЗМІСТ

ВСТУП.....	3-6
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ МОБІНГУ В СУЧАСНІЙ СОЦІОЛОГІЇ.....	7-33
1.1. Поняття мобінгу, його причини та соціально-організаційні наслідки	7-17
1.2. Методи вивчення мобінгу в соціології.....	18-33
РОЗДІЛ 2. МОБІНГ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ НА МІЖОСОБИСТІСНОМУ ТА ГРУПОВОМУ РІВНЯХ.....	34-63
2.1. Дисфункційні ефекти мобінгу в трудовому колективі (за результатами емпіричного дослідження).....	34-48
2.2. Управління мобінгом у трудових колективах	49-63
ВИСНОВКИ.....	64-69
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	70-78
ДОДАТКИ.....	79-98
Додаток А. Програма дослідження на тему: «Мобінг у трудових колективах: його сутність, дисфункційні ефекти та методи управління».....	79-83
Додаток В. Наративні історії мобінгу.....	84-98

ВСТУП

Кожна людина протягом свого життя неодноразово стикається з різноманітними конфліктами. Ми хочемо чогось досягти, але ціль виявляється важко досяжною. Не отримавши бажаного результату від певних подій ми ладні звинуватити оточуючих нас людей в тому, що ми не змогли досягти бажаної мети. А навколишні – незалежно, це родичі або ті, з ким ми разом працюємо, вважають, що ми самі винні у власній невдачі. З огляду на те, що в сучасному суспільстві проблеми все частіше виникають саме на роботі, розглянемо розбіжності, що трапляються безпосередньо в трудовому колективі.

Будь-який трудовий колектив – це єдиний організм, кожна з частин якого повинна працювати ефективно і в гармонії з іншими. Однак, іноді виникають зміни, які порушують діяльність персоналу і завдають шкоди продуктивній роботі. Однією з головних причин руйнування стабільного стану робочого колективу і його злагодженої роботи є невідповідний клімат, а саме соціально-психологічні неприємності, причиною яких часто стають непорозуміння чи неприйняття чогось або когось. На жаль, українським законодавством до 2019 року не були визначені спеціальні визначення або заходи, як превентивні, так і покаральні в разі психологічного насильства, цькування співробітників в колективі тощо. Проте, дуже важливо пам'ятати, що знання і розуміння негативної ситуації, що виникла на роботі, є запорукою вирішення, і в майбутньому, запобігання подібного роду «конфліктів».

Актуальність теми дослідження полягає саме в тому, що незважаючи на багатовікове зіткнення з таким феноменом як цькування в трудових колективах, мобінг не згасає, а навпаки набуває нових форм прояву, а шляхи вирішення або захисту від подібного явища дуже неоднозначні в своєму застосуванні. Оскільки з мобінгом може зіткнутися кожна працевлаштована

(або на стадії прийняття на роботу чи на нову посаду) людина, варто бути уважним і не забувати про загрозу виникнення соціально-психологічного тиску на нього, через нього або з його допомогою на будь-якого іншого співробітника, незалежно від його посади. Варто також відзначити, що іноді несприятливий клімат, що склався в організації між керівником і підлеглим або між колегами, може не тільки зруйнувати стійкий механізм роботи, а й навпаки поліпшити результати роботи і відносини в організації завдяки новій інформації, врахунку протилежних інтересів, появі креативних рішень, в результаті активізації членів колективу через стресові ситуації. На жаль, саме такі позитивні результати мобінгу вкрай рідкісні, і в нашому жорсткому, конкуруючому і, іноді, вкрай нетерпимому суспільстві більше схожі на сюжет низькопробного чтива.

Ступінь розробленості проблеми. Розробкою і описом проблеми мобінгу в трудовому колективі займалися такі вчені: Х. Лейман, С. Ейнерсен, Д. Ольвеус, Д. Салін, К. Л. Купер, А. Ліфуг, Р. Сайферт, Х. Хоел, Д. Запф, Д. Фармер, Л. Кішлі, Б. Ноуел, Л. Сперрф, Д. Ямада, П. Джордан, П. Маккартні, С. Мерес-Штайнман. У вітчизняній науці мобінг вивчають Я. Алфьорова, С. Дружилов, Н. Корабльова, В. Кудінов, І. Лагутіна, Л. Нижегородова. Їхні праці акцентують увагу саме на причинах мобінгу і практиках його подолання.

Об'єкт – соціально-психологічне насилля в трудовому колективі.

Предмет – мобінг як форма соціально-психологічного насилля щодо співробітника в трудовому колективі.

Мета роботи – виявити дисфункціональні ефекти мобінгу в трудових колективах на міжособистісному та груповому рівнях та систематизувати інформацію про методи управління мобінгом.

Завдання роботи:

– розкрити сутність феномена мобінгу в трудовому колективі;

- провести функціональний аналіз мобінгу в трудовому колективі;
- провести дослідження методом наративного аналізу життєвих історій учасників мобінгу в трудовому колективі;
- визначити шляхи вирішення та запобігання мобінгу в трудовому колективі.

Методологічна основа (методологічне підґрунтя) дослідження. У дипломній роботі були використані наступні методи: метод наративного аналізу (дослідження, пов'язане з розглядом різних, в тому числі індивідуальних точок зору в процесі вивчення важливих соціальних і життєвих проблем); метод функціонального аналізу (сутність полягає у виділенні елементів соціальної взаємодії і визначенні їх ролі і значення, тобто функції); метод системного аналізу (спрямований саме на висування альтернативних варіантів вирішення проблеми, виявлення масштабів невизначеності стосовно кожного з варіантів та складання градації варіантів відповідно до критеріїв їх ефективності.).

Емпірична база роботи. Емпіричну базу роботи склали дані соціологічного дослідження – історії постраждалих від мобінгу на робочих місцях; було проведено наративний аналіз 6 оповідань (наративів) учасників мобінгу (жертв) в трудовому колективі; дані досліджень ми отримали з інтернет джерел (форуми, групи в соціальних мережах, статті в інтернет-виданнях). У дослідженні, згідно з методом наративного аналізу шість наративів були розглянуті та структуровані за шістьма категоріями аналізу: 1) опис ситуації мобінгу безпосереднім його учасником; 2) вплив мобінгу на психологічний і фізичний стан «жертви» мобінгу, на його / її працездатність; 3) хто був ініціатором мобінгу (керівник або колеги); 4) методи мобінгу (вербальні знущання, фізичне насильство, соціально-емоційне насильство (ігнорування працівника)); 5) управління мобінгом (дії керівника для

подолання мобінгу); 6) способи завершення мобінгу (звільнення або опанування проблеми з боку жертви або керівництва).

Апробація результатів дослідження: деякі результати дослідження були опубліковані в статті «Мобінг у трудових колективах: його сутність та методи запобігання» і тезах: «Роль соціальної довіри в управлінні мобінгом в організаціях» публікація у збірнику тез XXVI Міжнародної студентської наукової конференції 13 квітня 2019 року.

Структура дипломної роботи. Дипломна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків, списку використаних джерел, додатків. Список використаної літератури містить 70 джерел. Загальний обсяг дипломної роботи складає 98 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНІ ОСНОВИ ВИВЧЕННЯ МОБІНГУ В СУЧАСНІЙ СОЦІОЛОГІЇ

1.1. Поняття мобінгу, його причини та соціально-організаційні наслідки

Поняття мобінгу є доволі однозначним за своїм змістом і важливістю в будь-якому місці і в будь-який час. Адже це не просто поведінка людей і прояв реакції одного (декількох) суб'єкта на іншого (інших), а яскравий, негативно заряджений тиск на людину, яка не відповідає вашим очікуванням або неприємна вам за будь-якої з існуючих у світі причин. Так чи інакше, мобінг часто визнають найбільш гострим способом прояву протиріч і неприязні, що виникають в процесі взаємодії, яка в свою чергу полягає в протидії або бездіяльності суб'єктів конфлікту і, звичайно, супроводжується негативними емоціями. При всьому різноманітті визначень мобінгу, виокремимо один – найбільш конкретний.

Мобінг – соціально-психологічні утиски, переважно групові, працівника з боку роботодавця або інших працівників, що включають в себе постійні негативні висловлювання, постійну критику на адресу працівника, його соціальну ізоляцію всередині організації, виключення з його службових дій соціальних контактів, поширення про працівника свідомо неправдивої інформації тощо [9].

Як підкреслює А. Беляєв, мобінг – це спеціально організовані дії по обмеженню прав працівника, його ізоляції в колективі, заподіяння йому морально-психологічної шкоди [10]. Мобінг – це технологія організації цькування, нанесення морально-психологічної шкоди, цілеспрямованого

змушення працівника до звільнення [10]. Об'єкт цькування піддається постійному тиску з боку керівництва і колег: висловом сумнівів у професійній компетентності, демонстрації неприязні, ізоляції в колективі, створення перешкод у виконанні професійних обов'язків.

Доволі негативні відчуття викликає опис (визначення) мобінгу, проте ще більш шокує пишуть про нього Дункан Чапелл та Вітторіо Ді Мартіно [48]. Вони порівнюють мобінг з такими страшними злочинами як зґвалтування, пограбування і вбивство. І хоча на перший погляд може здатися, що мобінг, у порівнянні зі згаданими злочинами, є доволі безневинним, та не таким небезпечним, проте, вплив на жертву, тим паче доволі довгостроковий, має неймовірно руйнівну силу, яка іноді призводить до самогубства. Також можемо припустити, що саме негативний вплив, який діяв на людей, які страждали від мобінгу на роботі провакував прояви немотивованої агресії. Пояснення порівняння з кримінальними злочинами таке: необразливий на перший погляд у порівнянні з іншими видами фізичного насильства мобінг іноді закінчується у жертви зведенням рахунків з життям.

Беручи до уваги те, що тема дослідження стосується тиску на співробітників всередині організації, важливо розуміти, що йдеться не просто про відносини між керівником та підлеглими в контексті прийнятої в організації субординації, але і про неправомірне використання керівних повноважень. Не про приховану неприязнь членів колективу один до одного, а про явні прояви тиску на конкретного співробітника з боку групи людей, що працюють в даній організації.

Саме тому варто також відзначити розмежування понять. Банальні сварки, які трапляються практично в кожному колективі, ще не є проявом

мобінгу. Якщо вас одного разу, як вам здалося, покарав керівник за те, що ви не виконали вчасно певний вид роботи, то ви, перш за все, розраховуєтесь за власну безвідповідальність. Ваша нетактовність може спонукати ваших колег зробити вам зауваження, яке ви теж дарма приймете як утискання вас на робочому місці. Тож перш ніж звинувачувати когось у цькуванні, а іншим приписувати роль жертви, слід розібратися в причинах виникнувшої ситуації [2].

Але якщо кожен ваш день на робочому місці починається з агресії, критики, відкритих образ або підлих справ, які надходять від керівництва або колег – це є приводом для хвилювання. Саме подібні речі свідчать про ініційований проти вас мобінг. Він буває горизонтальним (тиск виходить від співробітників / колег / «товаришів»); вертикальним (від керівників); змішаним.

Мобінг в організації може визначати рівень або хоча б наявність субординації у відносинах між підлеглим і керівником, а також серед співробітників однієї ланки. Характер взаємин може бути офіційним і особистісним. Офіційний передбачає дотримання формальних правил і норм, а також вимагає виконання роботи і функцій, які закріплені за кожним працівником. Особистісні відносини, навпаки, є результатом неформальних відносин, які можуть негативно вплинути на взаємини в разі розбіжностей темпераментів, різного роду досвіду, різних уподобань, як в роботі або в її виконанні, так і в життєвих перевагах і звичках. Певні особливості поведінки, стану здоров'я, захоплення і життєві орієнтири, а не тільки робочі знання і навички впливають на взаємодію трудового колективу, їх взаєморозуміння і злагодженість, як щодо роботи, так і на міжособистісному неформальному

спілкуванні.

Причиною може стати банальна заздрість мобера і його поплічників до дорогих гаджетів, модних речей у вашому гардеробі, професійні успіхи, нова посада, ваш сімейний стан чи лояльне ставлення керівництва до вас, навіть стать чи вік. Тож будьте обережні у побудуванні стосунків з колегами та справленні першого враження. Це може врятувати вас від певних проявів мобінгу, чи хоча б від першочергової неприязні ваших нових колег.

Деякі мобери, пригноблюючи інших, просто отримують задоволення від процесу. Саме тому не варто одразу сприймати все серйозно і близько до серця, шукаючи недоліки в собі і впадати в депресію через пусті слова колег-енергетичних вампірів.

Частими приводами може буди також конкуренція на робочому місці, висока плинність кадрів, бажання помститися. Таким чином агресори пробивають собі шлях до підвищення, задовольняють певні амбіції або намагаються досягти звільнення співробітника, з яким відбувся серйозний конфлікт. Нажаль, агресори часто досягають своєї мети [1].

Жертвою мобінгу може стати і молодий фахівець, і професіонал зі стажем, і жінка передпенсійного віку. При цьому мобінг в організації можливий як по вертикалі (начальник – підлеглий), так і по горизонталі (працівники однієї ланки).

Якщо підлеглого тероризує керівник, такий прояв мобінгу часто називають «босинг». Близько третини випадків мобінгу – це саме босинг, націлений на ізоляцію, відсторонення і, зрештою, виживання співробітника. Однак іноді можна спостерігати і мобінг підлеглими свого керівника. Зазвичай це відбувається у випадках, коли керівник очевидно менш

компетентний в професійних питаннях і не є лідером для своїх співробітників, або через свій вік (він може здаватися своїм підлеглим замолодим для керівної посади чи навпаки застарим для подібної важливої роботи).

Мобінг також може бути відкритим (явним) або латентним. Відкритим мобінгом вважається майже війна, коли всі засоби стають жорстокими та надзвичайно образливими, або навіть порушувати психічний або фізичний стан людини (співробітника).

У другому випадку, на відміну від першого, психологічний тиск відбувається у прихованій формі. Лише натяки на те, що ви зайвий, вам тут не раді і ви порожнє місце, або ви займаєте чуже місце.

Оскільки головна мета латентного мобінгу – звільнення небажаного співробітника, приховані провокатори намагатимуться ізолювати людину від інших (співробітники, керівництво та ін.), від необхідної інформації та інших, необхідних для роботи, ресурсів. Згодом людина просто не витримає подібного випробування і, втративши надію, напише заяву на звільнення, тим самим подарувавши перемогу агресору, який навіть «не забруднив руки» [4; 5].

Нерідко гнобленню може піддаватися і професіонал своєї справи, відповідальний, ініціативний і талановитий працівник, якщо така людина становить небезпеку як потенційний конкурент іншого авторитетного співробітника. Також слід зазначити що іноді «жертва» піддається мобінгу у відповідь на її власну поведінку.

Після визначення поняття мобінгу, необхідно визначити не тільки загальні риси, які ми розглянули раніше, а й більш конкретні причини виникнення «терору» між колегами. Розглянемо як горизонтальні, так і

вертикальні *передумови* для психологічного насильства всередині організації:

1. Недостатня узгодженість і суперечливість цілей груп і окремих особистостей.

2. Застарілість організаційних структур, нечітке розмежування прав і обов'язків працівників. Наслідок – подвійне або потрійне підпорядкування виконавців, що ускладнює виконання вказівок. Більш того, передумовою може стати небажання подкорятися рабініку тієї ж ланки або прояв неповаги до керівника.

3. Обмеженість ресурсів. Виділення більшої частки ресурсів одним, означає недоотримання їх іншими членами колективу. Як наслідок з'являється заздрість й озлобленість до привілейованого співробітнику.

4. Різне ставлення до членів трудового колективу. Поява «улюбленців». Публічний осуд одних і незаслужена похвала інших [10].

5. Протиріччя між функціями і видом трудової діяльності. Функції закріплені в посадових обов'язках (а на вимогу керівника працівник змушений робити те, що не входить в коло його посадових обов'язків). Це принижує його як співробітника в очах його колег і як людини, яка втрачає самоповагу.

6. Відмінності в манері поведінки і життєвому досвіді. Люди різні: можуть виявляти агресивність і ворожість стосовно інших, готові заперечувати кожне слово. Відмінності в цінностях, освіті, досвіді, стажі, віці, колі спілкування та інше зменшують ступінь взаєморозуміння і співпраці. Призводить до відторгнення людей, що не відповідають їхнім запитам [11].

7. Невизначеність перспектив зростання. Працівник виконує завдання без ентузіазму, трудовий процес стає обтяжливим і нескінченним. А конкуренція за можливе просування по кар'єрних сходах тягне за собою «підніжки»,

глузування і неприйняття людини, здатним на підлабузництво по відношенню до керівництва і приниженню / неповаги по відношенню до суперника або в цілому до колег.

8. Несприятливі фізичні умови. Застаріле обладнання, шум, температура повітря, невдале планування робочих місць. Непристосованість приміщення до людей з особливими потребами.

9. Недостатність доброзичливої уваги з боку менеджера. Нетерпимість менеджера до критики, неувага до потреб і турбот підлеглих, публічний «рознос».

10. Психологічний феномен. Образа, заздрість, дріб'язковість, проблеми в особистому житті, злопам'ятність, недовірливість, безпринципність, грубість, різкість, особистий інтерес.

11. Недостатній рівень професіоналізму. Через невідповідність підлеглого йому не довіряють виконання окремих видів роботи, які виконує інший співробітник. В результаті одні працівники не мають достатньої кількості роботи, а інші нею перевантажені.

12. Неготовність до відповідальності та керування людьми. Це стосується людей, що займають керівні посади, не усвідомлюючи рівень відповідальності, які не готові до питань трудової дисципліни ті їх вирішенню (розв'язанню) і тих, хто боїться бути не почутим в питаннях розподілу обов'язків і завдань [13].

13. Незадовільна комунікація і погана передача інформації. Плітки, інформаційне перевантаження або недолік інформації, спотворення повідомлень, поганий зворотний зв'язок та інше.

14. Обмеженість ресурсів, що підлягають розподілу, а саме фінансові,

матеріальні та людські ресурси.

14. Низька заробітна платня. Несправедливий розподіл заробітної платні між співробітниками однієї ланки або занадто велика, з незрозумілих для колективу причини, різниця між зарплатами керівника і його підлеглих.

15. Розбіжність цілей компанії із цінностями і цілями співробітників.

16. Поведінкові причини, а саме рівень освіти, стиль поведінки, коло спілкування, життєвий досвід.

17. «Тиск» авторитету або лідера. Найчастіше такий фактор зачіпає почуття власної гідності людини, створює комплекс неповноцінності і веде до саморуйнування, різноматітним конфліктам і іншим неприємностям в різних сферах життя [19].

У будь-якій організації може виникнути мобінг. Люди, що потрапили в ситуацію психологічного тиску, незалежно від їх ролі жертви або нападника, керуються емоціями, а не розумом. Хоча, найчастіше дії і мотиви продумані, адже переслідують свідому мету, а саме – виснажити противника психологічно, вибити його зі звичної колії і, як підсумок, підштовхнути його до втихомирення або, найчастіше, до звільнення. Відзначимо, що мобінг є психологічним тиском і до фізичної сили «хижаки» вдаються вкрай рідко. Різні форми, різні і види мобінгу можуть залежати від розміру, віку, формату або значущості на ринку даної організації, але ці чинники абсолютно не впливають на ймовірність виникнення феномена насильства.

При будь-якому прояві мобінгу загострюється робоча атмосфера, зростає напруга і негатив серед колег. В даному випадку керівнику організації доводиться брати участь у вирішенні конфлікту, якщо він сам не є жертвою або організатором «бунту». Однак, перш ніж вирішити проблему, що склалася

потрібно виявити причини її виникнення в колективі або між співробітниками.

Важливо також пам'ятати, що у всіх конфліктах є кілька причин. Дуже складно часом виявити єдину, адже часто на головну причину нашаровуються другорядні, побічні. Треба шукати глибинні, справжні причини і передумови до них.

Узагальнюючи інформацію саме про причини та певні прояви мобінгу необхідно виокремити також наслідки, які найчастіше виникають у сучасному суспільстві. Необхідно зазначити, що ми розглянемо, як позитивні, так і негативні наслідки, як для жертви, так і для мобера [19].

Негативні наслідки для жертви:

1. Нервові зриви, спричинені психічними розладами.
2. Хвороби фізичні, спричинені довготривалими стресами.
3. Комплекс неповноцінності, як наслідок зниження самооцінки під час роботи у мобінгованому колективі.
4. Страх перед новим. Кожний наступний крок жертву буде переслідувати минулий негативний досвід.
5. Частий гнів та роздратування, немотивовані прояви агресії.
6. Підвищена чутливість і тривожність.
7. Втрата смаку до життя.
8. Погіршення стосунків з рідними та знайомими.
9. Складність при влаштуванні на нову роботу чи посідання нової посади.
10. Звільнення з роботи.
11. Фатальні наслідки (смерть через хвороби, що виникли, або самовбивство) [19; 21].

Позитивні наслідки для жертви:

1. Зміцнення характеру та активізація прихованої внутрішньої сили (емоційної стабільності).
2. Підвищена жага до досягнення мети.
3. Прояв конкурентних здібностей.
4. Активність та сконцентрованість на справді важливих питаннях стосовно роботи, не зважаючи на міжособові неформальні стосунки.
5. Поштовх для нових звершень і подолання перешкод з перевагою у підвищенні посади.
6. Підвищення уважності до своєї поведінки, яка могла спричинити недоброзичливись з боку колег або керівництва.

Негативні наслідки для мобера:

1. Порушення життєвої гармонії.
2. Погіршення настрою.
3. Нервові розлади, спричинені психологічною напругою.
4. Надмірна увага до дрібниць, які роздратовують і руйнують людину зсередини.
5. Підвищена тривожність, чутливість та навіть страх програти у «битві» зі своєю жертвою.
6. Зниження працездатності у разі, якщо всі сили та робочий час йде на пригнічення жертви.
7. Звільнення з роботи [19].

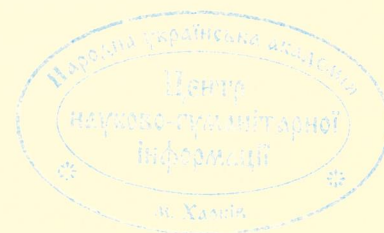
Позитивні наслідки для мобера:

1. Підвищення працездатності через жагу до перемоги свого опонента (жертви).

2. Підвищення самооцінки та конкурентноспроможності.
3. Покращення настрою через досягнення мети (пригноблення іншого).
4. Покращення статусу, рівня життя. Як приклад – отримання посади керівника (у разі вертикального мобінгу знизу – вверху).
5. Посилення авторитету в колективі як сильного лідера [19; 21].

Не ватро забувати про людей, які є спостерігачами, без яких не існує мобінгу. Пам'ятайте, що мобера завжди потрібен «глядач». Саме такі люди також отримують певний досвід та емоції і, звісно, від побаченого і пережитого з'являються певні наслідки. Негативні можуть проявлятися у страху перед мобером, або у возвеличенні його як сильного і непереможного лідера – кумира. Проте, кожна ситуація мобінгу дуже суб'єктивна і неповторна.

Також згадаємо про оточуючих людей, рідних та близьких, знайомих і друзів. Всі вони також можуть постраждати від мобінгу, хоча і опосередковано. Маю на увазі, що вони, опинившись в «клубі» жертви, переживають стрес та хвилювання, можуть постраждати від несподіваної агресії жертви або, навіть втратити звичну та знайому їм людину, що перетворилася на залякане маля. Чи, може, вони будуть пишатися людиною, яка може впоратися з будь-якими перешкодами і навіть мобінг не може стати їм на заваді. Однак, з власного досвіду можу сказати, саме ваші рідні, кохані, ваша сім'я – ваша зброя проти мобінгу, тож вони повинні знати, що відбувається з вами. Вони підтримають вас і поразка мобера принесе вам і оточуючим вас людей лише позитивні наслідки.



1.2. Методи вивчення мобінгу в соціології

«Цькування натовпу» стосовно однієї людини, зокрема – на робочому місці, є проблемою і, як наслідок, привертає увагу людей. Психологів, соціологів, філософів та істориків ця тема вабить її виникненням, рівнем знань в ній і про неї, а також бажання викорінити мобінг. А простих людей, які стикалися з мобінгом або які знають про подібні події з новин, газет або від знайомих, в даній темі приваблює питання про те, як не стати жертвою і в разі поразки не впасти духом, не впасти в депресію, відновитися і протистояти тиску своїх недоброзичливців.

Саме тому про мобінг як явище написано багато статей, в яких детально аналізуються причини його виникнення в тому чи іншому трудовому колективі. А соціальні мережі, форуми та інші джерела кишать історіями про психологічне насильство в організаціях. Це правдиві історії з життя людей, які потрапили в середовище, яке було заражене хворобою нерівності, відторгнення, злості і несправедливості. Багато записів свідчать про те, що такий психологічний феномен не просто існує, він процвітає. Різниця лише в рівні його прояву.

Також деякі статті на форумах від постраждалих, порушників, HR-менеждерів, очевидців та інших людей свідчать про те, що люди шукають підтримку, допомогу, варіанти уникнення тиску на них, захист в правовому контексті. Всі ці історії покликані якщо не викорінити, то допомогти уникнути, запобігти, зменшити ризик мобінгу і захистити людей в разі якщо на них вже відбувається тиск.

У зв'язку з тим, що ні термін «мобінг», ні цей феномен не є новим, як ми

вже відзначали його вивченням займалися Х. Лейман, С. Ейнерсен, Д. Ольвеус, Д. Салін, К. Л. Купер, А. Ліфуг, Р. Сайферт, Х. Хоел, Д. Запф, Д. Фармер, Л. Кішлі, Б. Ноуел, Л. Сперрф, Д. Ямада, П. Джордан, П. Маккартні, С. Мерес-Штайнман. У відчизняній науці «мобінг» вивчають Я. Алфьорова, С. Дружилов, Н. Корабльова, В. Кудінов, И. Лагутіна, Л. Нижегородова. Їх праці акцентують увагу саме на причинах мобінгу та закордонніх практиках його визначення та подолання [40].

Варто відзначити способи (методи) вивчення такого феномена як мобінг. Як виявити мобінг, проаналізувати та уникнути його повторного виникнення.

У статті «Вимірювання знущань (буллінгу) на робочому місці» («Measuring workplace bullying») від 2002 року, авторами якого є Хелен Коуіа, Пол Нейлор, Ян Ріверсб, Пітер К. Смітц, Беатріс Перейрад (Helen Cowiea, Paul Naylor, Ian Riversb, Peter K. Smithc, Beatriz Pereirad), є кілька способів вивчення мобінгу, а саме [58]:

1. Анкети та опитування. Анкетування і масові опитування є переважаючим методом, який використовується у великомасштабній дослідницькій роботі, і більшість з них приймають форму анкет для самозвіту. Був розроблений ряд інструментів різної складності.

Наприклад, в дослідженні Д. Льюїс [64] є запитання, чи респондент зіткнувся зі знущаннями на робочому місці (відповідь тільки так / ні). Л. Ейнерсен та Р. Скотгстад [64; 65] дали письмове визначення знущань і запитали респондента, чи піддавався він / вона знущанням на робочому місці протягом останніх 6 місяців, з 5 або 7-бальною шкалою відповідей; крім того, були запитання про тривалість, кількість, стать та посадь «агресорів». Проте, були розроблені більш складні запитання. Анкета Леймана [59; 60]

складається з 45 або 46 пунктів, що представляють різні дії залякування, наприклад, впливають на можливості людини спілкуватися, впливають на соціальні відносини людини, впливають на соціальну репутацію людини, впливають на якість професійної і життєвої ситуації людини і впливають на здоров'я людини. Кожне питання (пункт) оцінюється за частотою появи. Використовувані шкали варіювалися в різних дослідженнях: 3 або 4-бальна шкала у Р. Запфа та 6-бальна шкала у Ч. Нідла [70]. Нідл також включив 6-бальну шкалу для тривалості кожного пункту; плюс, загальне питання про кількість, стан і стать агресорів. Оскільки методика вимірює певні дії, зазвичай не вважається необхідним давати визначення знушенням; але варто передувати його використанню письмовим визначенням мобінгу в анкеті.

2. Самозвіт через систематичне ведення щоденника. Метод систематичного ведення щоденника, описаний МакГі та Мієль, для збору даних про повсякденні взаємодії, які респондент відчував себе протягом кожного дня. Учасників просять записати три найбільш значущих взаємодії кожного дня своїми словами і оцінити ці взаємодії за 7-бальною шкалою з точки зору таких змінних, як задоволеність, близькість, схожість з іншою людиною, симпатія і співчуття. Метод може бути адаптований для надання докладної інформації про якість взаємодії між колегами на робочому місці. Перевага щоденників в тому, що дослідник отримує доступ до реальних, справжніх подій.

3. Особисті акаунти, отримані за допомогою інтерв'ю. Особисте інтерв'ю фокусується на складних способах, якими учасники соціальної ситуації інтерпретують і описують свій світ і людей в ньому. Дослідник занурений в ситуацію інтерв'ю і знаходиться поза нею. Добре сплановане

дослідження інтерв'ю зазвичай ділиться на чотири етапи: зміцнення довіри; прогресивна увага до проблеми; формування попередньої моделі; процес підтвердження або реформування попередньої моделі шляхом збору доказів.

4. Особисті облікові записи, отримані через фокус-групи. Інтерв'ю також можна проводити в фокус-групах. Фокус-групи зазвичай збирають 8-12 чоловік для обговорення проблеми за круглим столом тривалістю від 1 до 2 годин. Учасники обрані тому, що вони мають певні характеристики, які мають відношення до дослідження; зазвичай вони не знають один одного до зустрічі групи. Техніка інтерв'ювання учасників фокус-груп широко використовується в маркетингових дослідженнях в якості дослідницького методу дослідження, щоб допомогти компаніям глибше зрозуміти сприйняття, почуття, мотиви і бажання своїх клієнтів. Метод був використаний спеціально для виявлення випадків залякування на робочому місці Ліефог і Олафсон [58].

Д. Вілсон рекомендує метод, оскільки він дає досліднику можливість почути історії, які транслює група, і демонструє більшу різноманітність міркувань, ніж інші методи (за винятком натуралістичного спостереження). Інтерв'ю проводяться з декількома групами, щоб інтерв'юер міг визначити тенденції в сприйнятті і виражених думках. Це не тільки забезпечує конфіденційність і знижує упередженість, а й дає цінну інформацію, дозволяючи проводити порівняння між групами. Фокус-групи надають корисний метод для отримання оперативних даних про характер знущань на організаційному рівні. Вони займають менше часу, ніж еквівалентна кількість окремих інтерв'ю, але слід подбати про те, щоб на результати фокус-групи не надмірно впливало кілька людей або, як це може статися, «посадити» людей в фокус-групи керівництвом [58]. Існують також етичні проблеми, пов'язані з

використанням фокус-груп в цій сфері. Якщо фокус-групи проводяться в одній організації, вона повинна бути досить великою, щоб члени фокус-групи належали до однієї і тієї ж робочої групи або команди і, переважно, що не належали до однієї і тієї ж функціональної області. Вони не повинні знати один одного і не мати контакту на роботі.

5. Техніка критичних інцидентів (TKI). TKI [45] – це метод аналізу роботи, який фокусує учасників на конкретному сценарії. Л. Фланаган використовував метод, щоб проаналізувати невдачу військового навчання льотчиків під час Другої світової війни. Ліефог і Олафсон використовували адаптацію Льюїса TKI, попросивши учасників описати гіпотетичних людей, які «надзвичайно схожі на ... хуліганів», і тих, хто «зовсім не схожі на ... хуліганів». Мета дослідження полягала в тому, щоб дослідити знущання як соціальний і культурний феномен, який це той, який пережив не тільки «хуліган» і «жертва», а й ціла група або навіть культура в цілому. Сорок учасників (співробітники університету та студенти) було опитано в фокус-групах, щоб виявити феномен під час обговорення [58].

6. Bubble dialogue («Бульбашковий» діалог) [3]. Діалог з бульбашками знайомить учасників з історією коміксів і просить їх уявити, про що думають деякі персонажі в кожній сцені, заповнивши порожні бульбашки «думай».

Респонденти мали можливість взяти на себе роль різних людей в ситуації залякування і бути вільними від обмежень, які вони можуть відчувати в реальних ситуаціях [58].

7. Методи спостереження, а також вивчення документації HR. Хайнд наголошує на важливості вивчення людей в їх природних умовах. Деякі

дослідники використовували методи спостереження для вивчення агресивних дій на робочому місці. Однак дані спостережень, особливо ті, які записані на відеокамеру, можуть бути дуже важкими для аналізу; і дані зазвичай представляють тільки підмножину всіх взаємодій на робочому місці. Крім того, існують етичні проблеми і практичні обмеження, пов'язані з використанням такого роду матеріалів у дослідницьких цілях.

Методи спостереження можуть бути застосовані для вивчення людських відносин в реальних умовах, з використанням аудіо- та відеозаписів, а також вивчення документації HR. Хайнд підкреслює важливість вивчення людей в їх природних умовах. Деякі дослідники використовували методи спостереження для вивчення агресивних дій на робочому місці. Однак дані спостережень, особливо ті, які записані на відеокамеру, можуть бути дуже великими для аналізу; і дані зазвичай це лише деякі фрагменти всіх взаємодій на робочому місці. Крім того, існують етичні проблеми і практичні обмеження, пов'язані з використанням такого роду матеріалів в дослідницьких цілях [58].

8. Case studies (Тематичні дослідження). Інтенсивне вивчення одного випадку зіграло важливу роль в розвитку теорії і практики в соціальних науках. Зазвичай, дослідник тематичного дослідження спостерігає за діями окремого підрозділу – людини, сім'ї або групи, або великої спільноти або організації. В хорошому тематичному дослідженні дослідник має можливість використовувати широкий спектр джерел доказів, опитати різних учасників, записати історії та розповіді своїми словами, а також використовувати спостереження та інші джерела доказів для вивчення та інтенсивного аналізу багатьох аспектів, які сприяють ідентифікації цього підрозділу.

Інь стверджує, що як тематичні дослідження, так і зразки в

експериментах можуть бути узагальнені аналітично для теорії. Добре проведене тематичне дослідження може генерувати нові гіпотези і досліджувати питання про більш широкій популяції, до якої належить ця одиниця [58].

Недоліком методу є те, що він вимагає багато часу, так як зазвичай можна досліджувати тільки невеликі вибірки учасників.

У нашому дослідженні перевагу буде віддано методу наративного аналізу, який має низку переваг і недоліків в порівнянні з методами, описаними раніше в статті «Вимір знущань (буллінг) на робочому місці» під авторством Хелен Коуї, Пола Нейлора, Яна Ріверсба, Пітера К. Смітца, Беатріс Перейрада [58].

Наративний аналіз застосовується для інтерпретативної парадигми соціального знання, в рамках якої вербальні, усні або письмово зафіксовані вираження індивідуального сенсу розглядаються як «вікна» у внутрішній світ людини. «Інтерпретативний поворот» «семантизував» дослідницьке поле соціальних наук: текстові об'єкти, володіючи маркерами соціального статусу, майже неможливо відрізнити від реальності, оскільки є суб'єктами соціального впливу і агентами перетворюючих і структуруючих соціальних практик.

У статті Ж.В. Пузанова та І.В. Троцук «Наративний аналіз: поняття або метафора?», згадується, що предметом дослідження у наративному аналізі є історія, або розповідь, з точки зору способів упорядкування досвіду в послідовний ланцюг подій: наративний аналіз вивчає не просто зміст життєвого досвіду, а форми міркування про нього – лінгвістичні і культурні ресурси побудови історії та переконання слухача в її справжності [54].

Наратив – опис, історія, оповідання, це текст або будь-яка форма людської діяльності, яка розглядають як текст, що виник в певному культурному контексті. Таке трактування дозволяє розглядати культурологічну модель тлумачення тексту, як єдину методологію соціальних наук [15].

Наратив (англ. і фр. Narrative — оповідь, від лат. narrare — «розповідати») – це текст, який має чіткий початок і закінчення, в якому розповідь організована навколо певних послідовних подій. Наратив – це розповідь, яка ведеться від імені оповідача, висловлює його позицію, а також відображає конкретну ситуацію, про яку йдеться. Не менш важливий контекст даного оповідання, несе уточнення, що пояснює функцію. У наративному тексті по-особливому конструється дійсність, відбираються і коментуються події минулого, здійснюється ціннісний підхід до реальності, перетинаються соціальні та індивідуальні події.

Та форми наративності доволі різноманітні: від повсякденних розмов, розповіді різноманітних особистих історій під час інтерв'ю до літературних творів, наукових статей, кіно- і фотоматеріалів. Зважаючи на це, цікаво, що навіть кінонаративи, як репрезентація реальності, найбільше наближення до реальних об'єктів, не є їх копією, а пов'язані з осмисленим авторським конструюванням. Проте безпосередньо в цій дипломній роботі для дослідження ми будемо використовувати тексти, наративи написані від першої особи [17].

Для наративного аналізу встановлення історичної істинності індивідуального пояснення не є головним завданням. Оскільки наратив є самоописом суб'єкта, в якому акти розповіді про себе є фундаментальними

для реальності суб'єктивного існування, наративний аналіз розглядає мову не як інструмент відображення зовнішнього світу, а як спосіб і умову конструювання змісту. Іншими словами, наративи прагнуть не до об'єктивності, а до істин досвіду, які розкривають себе тільки після інтерпретації наративу з точки зору оформлюючих його контекстів і вплинувших на нього світоглядів: «вивчення реальних людей, що мають реальний життєвий досвід в реальному світі, відбувається в наративному аналізі за допомогою тлумачення сенсу, яким люди наділяють пережиті події» [13]. Ця характеристика наративу змушує соціолога відмовитися від безпечної ролі інтерпретатора ззовні, оскільки його соціальний стан оформлює ті сенси, які він витягує з істин наративів.

Стаття Ю. Беспалової «Наратив в соціології: можливості вивчення» повідомляє нам про те, що наративи в соціології нерідко представлені у вигляді індивідуальних біографій. Кожна біографія є точкою перетину взаємодії безлічі біографій. Наратив є самоопис людини, способом набуття людиною своєї ідентичності, презентацією індивідуального і соціального досвіду, поданням себе. Наративи фіксують форми людської поведінки, соціальні дії, що виникають в певних умовах. Біографічні тексти дають можливість вивчити соціокультурні коди, ігри, зв'язки, відносини, і протиріччя, тому що люди несуть в собі риси як свого особистої та сімейної історії, так і історії шарів, страт суспільства в цілому, а також і всю павутину значень, сенсів і протиріч, які орієнтують людські істоти по відношенню один до одного і навколишнього світу. Життя конкретної людини виступає як біографічне рішення системних протиріч [7].

Біографія в формі наративу яскраво показує дві складові людського

життя: соціальну і індивідуальну. Вона дає цінний матеріал для соціологічного аналізу, є основою для формування сучасного бачення суспільства і людини. Індивідуальні оповідання змушують дійсність поставати певним чином, формують життя соціуму.

Наратив слід розглядати і як форму соціальної практики, яка б показала, як виникають і відтворюються соціальні та особистісні уявлення.

Чудові приклади вивчення біографічних оповідань у формі наративів дають роботи Н.Козлова. Наративний лист, з точки зору Н.Н.Козлової, нерозривно пов'язане з повсякденністю, виступає способом раціоналізації повсякденної діяльності, є відкритою штучно конструйованою індивідами структурою, що знаходиться в постійному процесі зміни [36].

Є. Ярська-Смирнова зазначала у статті Ю.М. Беспалової «Наратив в соціології: можливості вивчення», незвичну думку щодо того що таке наративи і як їх варто досліджувати [57]: «Нарративы очень важны в исследовании социальной жизни, ведь сама культура говорит в личной истории. Средствами нарративного анализа можно изучать гендерное неравенство, расовую дискриминацию и другие практики власти. Эти проблемы или ситуации рассказчиками часто воспринимаются как должное, естественное, неизбежное. С помощью анализа мы можем прояснить, насколько случайны применяемые термины и выражения для конкретной культурной и исторической ситуации. Рассказчики создают последовательность из беспорядочного, придают реальность тому, чего не было в природе или в прошлом. Именно потому, что нарративы представляют собой сущностные смыслообразующие структуры, они должны сохраняться, а не перелаиваться исследователями, теми, кто признает право на

конструирование смысла за респондентом и анализирует то, каким образом этот смысл достигается» [57].

Цікаве визначення наративного аналізу представлений в статті Ю. Беспалової «Наратив в соціології: можливості вивчення». *Наративний аналіз* – дослідження, пов'язане з розглядом різних, в тому числі індивідуальних точок зору в процесі вивчення важливих соціальних і життєвих проблем. Дослідження наративних текстів може бути не тільки вивченням досвіду інших людей, але і власного досвіду. Соціолог може звернутися до себе як до частини суспільства. А так як по визначенню Гарфінкеля кожна людина є соціологом, науці цікаві інтерпретації соціальних і особистісних подій представниками інших наукових напрямків, письменників, політиків і звичайних людей [7].

Вивчення наративів пов'язано з усіма видами якісної методології: спостереження, кейс-стаді (дослідження випадків), інтерпретація людських документів (листів, щоденників, життєвих історій, фотографій) та інше.

Неодмінно потрібно вказати, що методологічні підходи до аналізу наративів у соціології теж вже мають свою, хоча і недовгу історію. Саме її в своїй статті «Аналіз наративів в соціології: можливості та проблеми використання» згадала доктор соціологічних наук А.С. Готліб: «Времена, когда рассказанная история рассматривалась как зеркало реальной жизни, как правда о происшедших с человеком событиях, их результатах и последствиях, времена «обретенного рая» (как иронично называет это время финский социолог Й. Руус) для социолога канули в лету (начало 1980-х годов). Сегодня социологическим сообществом в полной мере осознается тот факт, что ничто в мире, что мы видим и описываем, «не предстает перед нами таковым, каким

оно существует на самом деле: наше восприятие всегда опосредовано через то, как мы видим мир в настоящее время». в этом ключе нарратив — всегда и репрезентация самого автора, его видения ситуации. одновременно это означает, что рассказанная жизнь — это всегда конструирование жизни и конструирование себя, когда информант (рассказчик «своей истории») выстраивает перед исследователем реальность своей жизни так, как он ее видит на данный момент, делая попытку связать воедино разрозненные элементы своей жизни, найти в ней смысл»[17; 18].

В цілому, до середини 1980-х років у соціологічному співтоваристві все більше починають усвідомлювати принципів, методологічно важливі для аналізу наративів моменти:

1. Текст первинний, тобто дослідник має справу з текстом (транскриптом наративного інтерв'ю або написаної біографії), а не з реальним життям;
2. наративність, що розуміється як орієнтація на розуміння іншим учасником комунікації (реальним або віртуальним), в якій реалізуються відкриті етнометодологією правила, є сутнісною рисою будь-якого наративу;
3. існує проблема ідентичності «я» оповідача, а точніше, в повній згоді з І. Гофманом, проблема множинності ідентичностей, що виникають в процедурі спілкування з інтерв'юером (усний наратив): в різних ситуаціях спілкування фіксуються різні характеристики «я» оповідача (один і той же інформант може виробляти доволі різні наративи в залежності від того, як він визначає ситуацію спілкування з інтерв'юером. Це означає появу наративів-«чернеток», рівнозначних наративів, які не мають «чистовиків», тобто єдино правильних оповідань. Для соціолога можливість отримання безлічі рівнозначних наративів є серйозною проблемою [17].

Слова М. Рустіна в статті «Роздуми щодо повороту до біографій в соціальних науках» також змушують задуматися про важливість наративного аналізу і його актуальності (особливо для мого дослідження)» [47]: «Разом з тим тяга соціологів за достовірності, до точного відображення досліджуваного соціального явища, як фантомний біль, все ще існує в соціології, часом запалюючи вже, здається, згасле багаття методологічної дискусії між прихильниками класичного підходу в соціології, побудованого за лекалами природно-наукового знання і так званого якісного, інтерпретативного підходу. Основна претензія соціологів до наративу – це розрив між розказаною історією і самим життям, штучність розказаного життя. Звернення соціології до наративу вкладається в загальну тенденцію зростання інтересу соціальних наук до біографій, пов'язану з тим, що «узагальнюючі дослідження в науці не могли «схопити» специфічність і миттєвість життєвих реалій, в фактологічних описах індивідів були відсутні порівнянність, зв'язність і відчуття «есенціальності» [47; 50]. Однак біографічні матеріали містять занадто багато специфіки, щоб запам'ятовувати ці дані самі по собі, необхідний підхід, що не просто детально описує, а й узагальнює факти суб'єктивного досвіду, що виявляє причинні зв'язки й формує типології, наративний аналіз претендує на відповідність цим критеріям.

В цілому дослідники відносять наративний аналіз до інтерпретативної парадигми соціального знання, в рамках якої вербальні, усні або письмово зафіксовані вираження індивідуального сенсу розглядаються як «вікна» у внутрішній світ людини. «Інтерпретативний поворот» «семантизує» дослідницьке поле соціальних наук: текстові об'єкти, володіючи маркерами соціального статусу, майже не відрізняються від реальності, оскільки є

суб'єктами соціального впливу і перетворюють соціальні практики. Значення тексту не є чисто суб'єктивним і ситуативним – зміст тексту завжди структурується контекстами: кожне слово є обмеженням для інших, і підсумковий сенс фрази є лише деякою сукупністю трактувань [47; 50].

Так, прийнявши до уваги все вищезазначене, для дослідження мобінгу в трудових організаціях найкращим методом вважаємо наративний аналіз. З його допомогою розглянемо історії (наративи) жертв «цькування» на роботі.

Визначивши метод для дослідження дипломної роботі додамо дещо саме до історії появи та розвитку наративного аналізу в соціології.

Хоча поняття наративу та наративного аналізу зараз майже загальноновживані, їх «статус» в соціології не очевидний і не визначений. Наратив як лінгвістичний, культурний і соціальний феномен в цілому лежить в основі якісного соціологічного підходу, проте досі не є предметом спеціального систематичного теоретико-методологічного дослідження незважаючи на те, що Французі Р. у статті «Наративний аналіз – або чому (і яким чином) соціологам слід цікавитись оповідями(наративами)» у 1998 році писав «наративи просто напхані соціологічною інформацією, а більшість емпіричних даних в соціології мають наративну форму – навіть результати анкетного опитування часто приховують за числами значущі наративи» [54; 56].

Також, у статті «Колокаційний аналіз: метод концептуалізації та розуміння розповідних даних» під підписом Уелла, виявили, що західні дослідники вважають, що замість поняття «якісне дослідження» слід використовувати «наративне дослідження», задля того аби підкреслити багатовимірність і гетерогенність аналізованих феноменів, а також виконання

польовим дослідником функцій автора, редактора та оповідача. Таким чином, розробка теоретико-методичних заснов застосування наративного аналізу актуальна і відповідає завданням сучасного соціологічного знання [56].

Висновки до першого розділу

Підбиваючи підсумки першого розділу можемо впевнено сказати, що ми в повній мірі розкрили поняття мобінгу. Розглянувши різноманітні види і форми пригнічення співробітників на робочих місцях ми виокремили один з найважливіших пунктів, а саме причини мобінгу. Як відомо, якщо ви знаєте причини, ви можете запобігти їх виникненню. А якщо це не вдалося, ви хоча б зможете швидше виявити причину і будете знати як покласти край мобінгу, що розпочався. Соціально-організаційні наслідки – доволі емоційно місткий розділ, адже саме в ньому ми описали як негативні, так і позитивні наслідки для обох сторін мобінгу, для постраждалого (жертви) і для агресора (мобера). Проте не варто забувати про те, що агресор іноді може бути не один, а наслідки для натовпу можуть бути більш болючішими і окрім віщезазначаних це може бути розбрат в колективі, страх перд лідером, або навпаки колектив стане більш дружнім. Щодо жертви – негативні насліки доволі сильні і їх об'єкивно більше, однак головне – не втрачати надії і віри, перш за все, у себе, а вже потім у здоровий глузд, адекватність керівництва та законодавчу систему чи моральну гідність своїх кривдників.

Стосовно другого підрозділу а саме щодо методів вивчення мобінгу в соціології, ми розглянули деякі способи виявлення та вивчення мобінг, а саме: анкети та опитування; самозвіт через систематичне ведення щоденника; особисті акауканти, отримані за допомогою інтерв'ю; особисті облікові

записи, отримані через фокус-групи; техніка критичних інцидентів; bubble dialogue («Бульбашковий» діалог); методи спостереження; тематичні дослідження), та для нашої дослідницької роботи ми обрали наративний аналіз, як найвдаліший та найефективніший у дослідженні письмово зафіксованих вражень індивідуального сенсу, розглянувши їх як «вікна» у внутрішній світ людини – її стан – як постраждалої від мобінгу особи.

Звернувши увагу на те, що доволі багато матеріалів в сучасній соціології присвячено наративному аналізу, ми розглянули його поняття, а також визначення такого поняття як «наратив». Виявили деякі з них, та обрали найбільш схожий на наш дослідницький матеріал. Отже наратив – це письмовий текст, який має чіткий початок і закінчення, в якому розповідь організована навколо певних послідовних подій. Наратив є розповіддю, яка ведеться від імені оповідача, висловлює його позицію, а також відображає конкретну ситуацію, про яку йдеться. Не менш важливий контекст для даної праці несе уточнення, що пояснює функцію наративів. У наративному тексті по-особливому конструюється дійсність, відбираються і коментуються події минулого, здійснюється ціннісний підхід до реальності, перетинаються соціальні та індивідуальні події.

Загалом, у першому розділі ми підготували методологічне підґрунтя для проведення власного дослідження.

РОЗДІЛ 2. МОБІНГ У ТРУДОВОМУ КОЛЕКТИВІ НА МУЖОСОБИСТІСНОМУ ТА ГРУПОВОМУ РІВНЯХ

2.1. Дисфункційні ефекти мобінгу в трудовому колективі (за результатами емпіричного дослідження)

Для ефективного функціонування організації необхідно налаштувати сприятливий клімат в колективі і переконатися, що ніякі психологічні міжособистісні і / або міжгрупові тертя, невдоволення і розбрат чи не виникнуть, зруйнувавши працездатність членів організації та організації в цілому.

Однак, якщо мобінг, як психологічний або фізичний тиск на співробітника вже відбувся, слід не тільки вирішити наслідки, але і виявити причину і процес мобінгу.

Так, за допомогою наративного аналізу ми розглянули шість історій «жертв» мобінгу, які постраждали від «терору» на робочих місцях. Шість наративів були структуровані за шістьма категоріями аналізу: 1) опис ситуації мобінгу безпосереднім його учасником; 2) вплив мобінгу на психологічний і фізичний стан «жертви» мобінгу, на його / її працездатність; 3) хто був ініціатором мобінгу (керівник або колеги); 4) методи мобінгу (вербальні знущання, фізичне насильство, соціально-емоційне насильство (ігнорування працівника)); 5) управління мобінгом (дії керівника для подолання мобінгу); 6) способи завершення мобінгу (звільнення або опанування проблеми з боку жертви або керівництва).

Розглянемо результати наративного аналізу відповідно до кожної з категоріальних позицій.

1. Опис ситуації мобінгу безпосереднім його учасником.

Альона, 30 років:

Работала юристом в учреждение социального обслуживания, однако со временем стала «постепенно обрывать все новыми и новыми обязанностями, абсолютно не свойственными юристу». «Во всем, что происходило в учреждении не так, заместитель директора крайней выставлял меня, за все пытался перекинуть ответственность («недосмотрела», «некомпетентна», «это из-за нее» и т. д.). На собраниях в присутствии коллег он мог позволить себе уничижительно обо мне отзываться, а начальник даже не делал ему замечания. Так в итоге я превратилась в секретаря и девочку на побегушках у человека, которому по должностным инструкциям не подчинялась.

Катерина, 31 рік:

На мои спокойные конкретные вопросы, вместо такого же ответа бухгалтер начинает орать: мол, где ты раньше была, я закрываю месяц и т. п. На тот момент отношения у нас уже были накаленными, и дабы не слушать ее крики, я просто положила трубку. Объяснила ситуацию шефу, тот сходил в бухгалтерию, вернулся и говорит: надо было лично к ней подойти. Когда шеф уехал на обед, залетает бухгалтерша и начинает на меня орать (а я, естественно, не одна в кабинете).

Ліза, 29 років:

В коллективе мои вопросы стали поводом для насмешек и придирок со стороны двух коллег. Я не смогу сейчас вспомнить конкретных примеров, но с

уверенностью могу заявить, что моральный прессинг и издевательства были каждый день. Меня могли отправить на какое-то задание не предупредив, что и как там надо делать, в итоге делала я по-своему, а коллеги потом надо мной смеялись. Меня заставляли без объяснений «почему, зачем и как» много раз переделывать одну и ту же работу; это всегда сопровождалось коллективным обсуждением моих «способностей», отпускались злорадные комментарии по поводу сделанного мною.

Оля, 26 років:

В первый же официальный день моей работы мне была объявлена война! Я приступила к работе. Коллеги игнорировали меня как могли. На мои вопросы не отвечали, за компьютеры не допускали. Я занималась лишь переноской карт и была у бабок на побегушках, девочка принеси-подай. Имя мое они запомнить не удосужились, так и обращались в третьем лице: «эй, поди сюда». Я решила не конфликтовать и покладисто выполняла все их поручения.

Олена, 24 роки:

Так как я устроилась на работу по знакомству и об этом сразу же все узнали. Закончилось это все тем, что на новогодний корпоратив пригласили всех кроме меня. Такая вот показательная акция. Начальница начала мне говорить, что я училась за взятки, что я лентяйка и она заставит меня работать. Поход в ее кабинет был для меня пыткой. Сразу же хочу вам сказать, что столько оскорблений и столько моральных надругательств я еще не от кого не терпела в своей жизни.

Як бачимо, всі жертви мобінгу страждали від різних його проявів. Жорстокі образи з боку керівництва, ігнорування колег. Деякі з потерпілих

страждали через те, що мали виконувати зайву (чужу, чи навіть непотрібну) роботу лише через примхи зухвалих агресорів, які обіймали посаду вищу за посаду жертви. Не було навіть натяку на повагу, чи бодай вічливе ставлення до людини, яка просто влаштувалася на роботу і не була агресивно налаштована, нахабна чи абсолютно некомпетентна. Проте нестерпними були не лише відкриті прояви цькування жертви, а те, що вище керівництво не лише не припиняли мобінг у своїй організації, а й сприяли його розквіту.

2. Вплив мобінгу на психологічний і фізичний стан «жертви» мобінгу, на його / її працездатність.

Альона, 30 років:

Последствия пережитого мной стресса не заставили себя долго ждать. У меня стали дрожать руки, появился нервный кашель по утрам. Когда я говорила директору, что это насилие надо мной, он смеялся и отвечал, что у меня ложное представление о насилии.

Катерина, 31 рік:

Чувство то ли ужаса, то ли злости. Но решительность поставит точку в таком к себе отношении привела меня к директору.

Олена, 24 роки:

Надо заметить, что с первого дня на работу в ту компанию я ходила без удовольствия, с большим волнением, атмосфера была отстраненная, задания были противоречивые, чувствовалась накаленная обстановка между руководителями. С появлением нового бухгалтера атмосфера стала токсичной. Порой, заходя в кабинет директора, я слышала, как они обсуждают менеджера. Если раньше директор могла выглядывать из-за компьютера и незаметно наблюдать, как я работаю, то теперь мне просто

давали задание и наблюдали за моей реакцией, насколько я уверена в себе, улыбаясь между собой.

Последний день я помню с трудом и вспоминаю с болью и ненавистью. В то утро я пришла в кабинет директора уточнить несколько заданий по работе. На каждый мой вопрос шел агрессивный выпад. Не выдержав нападок, я задала вопрос директору, почему она так со мной разговаривает. В этот момент она просто схватила меня и с криками выгнала из кабинета. Это было дико унижительно. Я пошла к менеджеру, но он сказал, что не слышал шума, и что я не пройду испытательный срок.

Ліза, 29 років:

Любое мое мнение изначально считалось неверным и критиковалось. Доходило до того, что я начинала плакать прямо на рабочем месте. Тихо так, чтобы никто не заметил.

Оля, 26 років:

В течение смены положен 15 минутный перерыв «на чай», но об этом меня не предупредили. За всю смену мне ни разу не дали присесть и к ее окончанию ноги у меня гудели как провода высоковольтки – как пример физического насилия. А далее последовала психологическая война, проявлявшаяся в полнейшем игнорировании меня.

Олена, 25 років:

Я плакала и на рабочем месте постоянно. Сейчас я понимаю, что это была огромная и ужасная ошибка. Надо мной смеялись все: коллеги, начальница, она называла меня актрисой, ничтожеством, говорила, что из меня ничего не получится в профессиональном плане, что я вызываю к себе жалость. Если

честно, то причиной моих слез было: моя нестабильная психика, моя бабушка умирала от рака и постоянные другие эмоциональные проблемы.

Не всі жертви цькування в своєму трудовому колективі в дрібницях і докладно, дуже яскраво описують ті емоції, які вони пережили, так чи інакше всі вони відзначили, що їх емоційний стан похитнувся і вони перебували в постійному стресі. Страх, злість, невдоволення, нервовість та напруженість – не весь перелік описаних жертвами почуттів пуд час впливу на них цькувань зі сторони інших співробітників. Деякі історії дають нам зрозуміти, що за таким моральним терором приховується не тільки духовнохе, але і фізичне виснаження, яке, іноді дуже важко відновити.

3. Хто був ініціатором мобінгу (керівник або колеги).

Альона, 30 років:

Эксплуатация меня начальниками (директором и его заместителем) угнетала, а издевки отпечатались болью на сердце и вопросом в голове «За что?».

Катерина, 31 рік:

Инициатором была бухгалтер, которая, оказывается проявляет недовольство, грубость и агрессию ко всем сотрудникам (многие списывают это на её зависть, неуверенность в себе и «вечные проблемы»).

Олена, 24 роки:

Инициаторами стало высшее руководство, бухгалтер и HR-менеджер.

Ліза, 29 років:

Коллеги по работе.

Оля, 26 років:

Две коллеги пожилого возраста и заведующая отделением.

Олена, 25 років:

Инициатором стала начальница, а потом за дело взялись коллеги, зам нашей начальницы, другие коллеги. Родители.

Узагальнюючи всі історії жертв, які пережили мобінг, можемо стверджувати, що мобінг був горизонтальним та вертикальним. Адже цькування були як від колег, так і від керівництва, що стосується вертикального мобінгу, то він надходив з верху до низу (від керівника до підлеглого). Саме босинг був частішим, проте колеги жертви, натхненні прикладом керівника згодом також починали знущання. Проте, іноді проста бездіяльність з боку керівників організації, байдужість директора до відносин в трудовому колективі ототожнюється з мобіном, тільки пасивним, і саме такий є в деяких зазначених вище прикладах.

4. Методи мобінгу (вербальні знущання, фізичне насильство, соціально-емоційне насильство (ігнорування працівника)).

Альона, 30 років:

Замечания и постоянные придирки стали переходить уже в неприкрытое хамство, намёки мне, что я «сама виновата» – мол, внутри меня живет «внутренний хам», который и заставлял зама так себя вести, игнорирование директором жалоб и просьб о прекращении жесткого обращения со мной как с подчиненной, поддержка заместителя в его неправомерных действиях.

Катерина, 31 рік:

Частые срывы бухгалтера на всех подряд и крики по поводу и без, даже если вина не на мне. В основном вербальное проявление агрессии по отношению к коллегам.

Олена, 24 роки:

Частые срывы, постановка задач, несоответствующих должности, проявлялись не только в психологическом, но и в физическом давлении. Травля началась, когда я попросила уйти раньше, так как рабочий день начала раньше из-за рабочих заданий, которые требовали выполнения именно в раннее утро. Со мной перестали общаться. Кроме того, я озвучила вслух свое нежелание переставлять столы на этаже, так как меня оскорбляло, что мужской персонал сидел, не помогая.

Затем пошли придирки к тому, что я не изучаю дома профессиональные сайты (я делала это на работе). К слову сказать, стремление оставаться на работе после рабочего дня угасло, когда я увидела в документах приказ о том, что и директору и бухгалтеру, и всем остальным сотрудниками полагается ежемесячная премия, а мне - нет, при том, что моя зарплата была в четыре раза меньше!

Ліза, 29 років:

Злорадные комментарии в мой адрес, насмешки и унижения.

Оля, 26 років:

Игнорирование меня, отсутствие помощи, давление со стороны заведующий отделения. Унизительное положение в раздевалке (свободных шкафчиков и мест в раздевалке нет, как следствие я вынуждена была переодеваться на кушетке у всех на виду. В коллективе работали также молодые мужчины, представьте себе «удовольствие» переодевания перед их носом. Ключ от служебного туалета мне также не выдали, я ходила в туалет для больных.»).

Олена, 25 років:

Унижение меня и моих заслуг, игнорирование и издевки от коллег и

начальства.

Зрештою, всі постраждали від різних форм насильства в своєму трудовому колективі 5 з 6 жертв терпіли явні вербальні прояви пресингу, в одному з випадків вербальне цькування спричинило і фізичний біль від умов (завдань), які навалилися на жертву. Що стосується соціально-емоційної форми мобінгу, то її в повній мірі відчули 2 жертви. Їх уникали та ігнорували. А байдужість, як відомо, буває болючіша і страшніша за жорстокі (грубі) слова та / або образи.

5. Управління мобінгом (дії керівника для подолання мобінгу).

Альона, 30 років:

Абсолютно никаких. Директор закрывал глаза на нарушения и частично поддерживал действия направленные на моё угнетение.

Катерина, 31 рік:

Директор провел беседу с бухгалтером, однако кардинально это ситуацию не изменило, лишь понизила уровень проявляемого давления на коллег и на меня в частности.

Олена, 24 роки:

Так как одним из агрессоров в организации являлся директор, а HR-менеджер абсолютно не был настроен поддерживать или помогать мне, очевидно, что никаких действий по устранению мобинга руководством предпринято не было.

Ліза, 29 років:

Я пришла к начальнику с заявлением, что работать клоуном не нанималась, попросила его повлиять на ситуацию. В итоге начальник заговорил мне зубы, но в ситуацию никак не вмешался.

Оля, 26 років:

Не выдержав этой травли, я написала «по собственному». Начальница отдела кадров увольнять меня наотрез отказалась и меня перевели в детское отделение. Заведующая подговорила весь коллектив (кроме медсестер и врачей) и на меня ополчились все. Заведующий поликлиникой – слаб и не в состоянии навести порядок в своем коллективе, заведующая лечебно-хирургическим отделением только и может, что устраивать в коллективе драку, стравливать всех и при этом ни чего не делать по специальности.

Олена, 25 років:

Надо мной смеялись все: коллеги, начальница, она называла меня актрисой, ничтожеством, говорила, что из меня ничего не получится в профессиональном плане, что я вызываю к себе жалость.

Управління мобінгом – занадто голосні слова для того, щоб пояснити те, що відбувалося в організаціях. Перш за все варто зазначити, що саме керівництво має вирішувати проблеми мобінгу і виявивши його, проконтролювати його припинення. Однак зробити це в наших випадках було доволі важко, адже в більшості організацій, саме директор або доволі високі за посадою працівники (заступник директора, бухгалтер, HR-менеджер) були ініціаторами і моберами. Іноді керівник зневажав постраждалого та заперечував те, що мобінг взагалі існує у колективі компанії. В будь-якому разі, ждних дій, задля припинення мобінгу, його уникненню (запобіганню) чи хоча б вияву причин, не було вжито.

6. Способи завершення мобінгу (звільнення або опанування проблеми з боку жертви або керівництва).

Альона, 30 років:

Я приняла решение уволиться.

Катерина, 31 рік:

Терпеть это не собираюсь, и либо директоров ее утихомирят, либо я уволюсь – нервы дороже. Я всё таки осталась работать в своей компании.

Олена, 24 роки:

Понимая, что смысла оставаться там нет, я ушла в тот же день, напоследок сказав все, что о них думаю. Какие я сделала выводы? Уходить сразу, не дожидаясь атмосферы, когда тебя просто выжидают и твое заявление об уходе подхватывают с радостью, лишь бы поскорей избавиться.

Ліза, 29 років:

Издевательства продолжились. А я продолжала сопротивляться. В один момент это переросло в открытый конфликт между мной и одним из коллег. Здоровый человек быстро бы ушел из такого нездорового коллектива. Но я решила, что заставляю коллег уважать меня и прекратить надо мной издеваться.

Итог: лет через 6 отношения с коллегами наладились, они начали советоваться со мной, уважать мое мнение. Но за эти 6 лет я полностью потеряла уверенность в своих профессиональных способностях, стала сомневаться в каждом своем решении, перестала уважать себя как специалиста, я не могла предпринять ни одного шага, прежде не посоветовавшись с кем-нибудь, я сама стала девальвировать себя и свою работу.

Оля, 26 років:

Не выдержав травли я была вынуждена уволиться. Все зависит от людей и если задумали важить - выживут в любом случае.

Олена, 25 років:

Я жила с родителями, полностью от них зависела и когда я поднимала вопрос об уходе с работы, они кричали и оскорбляли меня. После этого я быстро оттуда уволилась, буквально убежала, недоделала работу и не передала дела. Причиной моего ухода было то, что родители наконец-то дали добро на мой уход и собственно все это включая и корпоратив.

Отже, 4 з 6 постраждалих звільнилися з роботи через пережитий на робочих місцях мобінг. Дві жертви залишилися працювати, не зважаючи на те, що мобінг не лише продовжувався, а й не вирішувався керівництвом. Звісно це можна пояснити залежністю від роботи і грошей, які вони за неї отримують, або бажанням довести свою силу і міцність духу та змусити вас поважати. В одному з прикладів постраждала мала пережити доволі багато розчарувань та образ перш ніж їй дозволили звільнитися (звісно батьки, а не керівництво, адже мобери бажають саме звільнення жертви). Загалом, добре, що деякі жертви доволі вчасно втекли з «отруєного» колективу, а деякі зрештою досягли бажаної мети.

В результаті наративного аналізу життєвих історій жертв мобінгу, можна виділити кілька дисфункціональних ефектів мобінгу в трудових колективах [27]:

1. Зниження працездатності людини, яка ірраціонально витрачає свій потенціал и нездатна налаштуватися на виконання робочих завдань.
2. Порушення активної і злагодженої співпраці робітників організації.
3. Емоційне напруження, яке призводить до вигорання працівників, але не дає результативної роботи.

4. Втрата контролю над першочерговими питаннями, сконцентрованість на процесі мобінгу.
5. Соціально нестабільна ситуація, яка руйнує робочу атмосферу, а також підвищує рівень страху перед співпрацею як на роботі, так і поза нею.
6. Погіршення функціонування систем організації.
7. Руйнування колективу.
8. Втрата співробітників організацією.
9. Погіршення працевлаштування.
10. Криза компанії (особливо якщо мобінг був направлений на керівника, або навпаки «босинг» торкнувся кожного підлеглого).
11. Підвищений рівень депресивно налаштованих людей, з підвищеним рівнем стресу.
12. Агресивність, недовіра до колективу, незалежно від посади.
13. Дестабілізація керівної функції.

Крім того, можна запропонувати класифікацію дисфункцій за двома параметрами – дисфункції мобінга на міжособистісному і організаційному рівнях:

- I. На міжособистісному рівні:
 - 1) погіршується здоров'я і психологічне самопочуття жертв; проявляються суїцидальні думки;
 - 2) погіршується психологічна обстановка в трудовому колективі, переважають негативні форми комунікації (з використанням взаємних образ, наклепів, пліток);
 - 3) сповільнюється процес трансляції професійних знань/компетенцій «по горизонталі».

II. На організаційному рівні:

- 1) зростає кількість звільнень з колективу, інтенсифікується «витік кадрів»;
- 2) погіршується продуктивність праці, оскільки а) велика кількість трудового часу працівники витрачають на обговорення «неробочих» питань, пов'язаних з цькуванням колег; б) у ситуації мобінга сили працівників виснажуються, тому набагато менший трудовий енергії вони витрачають на рішення професійних завдань;
- 3) погіршується взаємодія між працівниками організації «по вертикалі» в тих організаціях, в яких менеджери ігнорують факти мобінгу або є його ініціаторами;
- 4) знижується рівень довіри в організації, в результаті чого комунікування в організації набуває формальний і поверхневий характер;
- 5) збільшується ймовірність професійного та емоційного вигорання працівників організації.

Оскільки перелічені дисфункції є лише вершиною айсбергу проблем через цькування на робочих місцях, варто зазначити, що надзвичайно важливо не просто вирішувати наслідки (дисфункції) мобінгу, а й попереджувати терор в трудових колективах. Адже краще один раз докласти зусиль для уникнення проблеми, ніж щоразу виправляти наслідки.

Забезпечуючи захист та попередження мобінгу в організаціях варто пам'ятати, що в інших країнах, особливо в країнах Європи, рівень психологічного тиску в трудових колективах менше. Причина цього – наявність Директиви Європейського Союзу від 27 жовтня 2000 року, яка встановлює принцип рівності працівників у сфері зайнятості, визначаючи

ворожу поведінку, що принижує гідність людини, як переслідування, яке прирівнюється до дискримінації працівника. Трудові кодекси Франції та Польщі дають визначення поняттю «мобінг» і на законних підставах зобов'язують керівників протидіяти мобінгу. Нормативні акти в скандинавських країнах теж є певного роду способом врегулювання відносин у трудових колективах [55].

Це означає, що можна впевнено стверджувати, що, по-перше, такий соціальний феномен існує в багатьох країнах світу, а по-друге, є можливість регулювати його завдяки законам, адже людина, яка турбується про свою репутацію, хоче втриматися на посаді, що не бажає бути покараним і менш схильний до прояву цькування стосовно інших працівників у трудовому колективі.

Рекомендовано проводити превентивні заходи на місцях, тобто безпосередньо в компаніях це може бути правилом, яке запропонує керівництво або ж колектив і затверджене в статуті компанії. Не варто також обмежувати права підлеглих, а саме пам'ятати, про досвід, власний або історичний. Саме досвід робить нас сильнішими і допомагає впоратися з певними проблемами, які в нашому випадку стосуються взаємин і психологічного впливу на кожного з нас [55].

2.2. Управління мобінгом у трудових колективах

Мобінг в трудовому колективі, особливо тривалий, загрожує всьому робочому процесу, ефективності підприємства, працездатності співробітників, і навіть станом здоров'я втягнутих в нього людей. Однак в колективі, що має загальні для всіх стратегічні цілі, прогрес досягається через взаємну згоду і відсутність нерозв'язних і деструктивних протиріч. Дуже часто саме завдання поставлені керівництвом співробітнику щодо робочого процесу не дають можливості відволікатися на різного виду справи, в тому числі і «терору» стосовно колеги. Тільки якщо цькування не спрямоване на керівника або в процесі колективної роботи хтось намагається підставити свого колегу.

Найбільш ефективними, в порівнянні з особистісними способами протидії мобінгу, є організаційні процедури, які включають в себе: 1) тренінги менеджерів всіх рівнів [64; 66, р. 199], метою яких є ознайомлення з теорією мобінга, навчання методам діагностики, профілактики та ліквідації мобінга на робочому місці. Є деякі ознаки, які менеджери повинні вміти розпізнавати факт наявності мобінгу в їх організації і робити конкретні дії по боротьбі з ним (здійснюючи практики інтервенції, активного втручання в ситуацію з метою публічного прояснення правил поведінки, прийнятого в організації); адміністрація організацій повинна проводити політику нульової толерантності (zero-tolerance) по відношенню до мобінг-практик [68]; 2) як вважає Х. Лейманн, в організаціях повинні бути присутніми спеціально навчені працівники, до яких могли б звернутися за допомогою співробітники, які постраждали від мобінгу [59, р.180]; 3) всім співробітникам організації бажано пройти навчальні курси, на яких вони могли б познайомитися з

політикою компанії щодо припустимих і неприпустимих форм поведінки в організації, а також з формами організаційної боротьби з мобінгом; всі працівники повинні бути ознайомлені з процедурою інформування менеджерів або подачі скарги уповноваженим особам в разі виникнення фактів мобінга [68, р.305]; 4) в тому випадку, якщо мобінг набув місце і від нього постраждали конкретні працівники, менеджерам необхідно здійснювати діяльність по їх захисту і реабілітації (надання їм психологічної допомоги), відновленню їх професійної та особистої репутації [60, р.180], а також проведення медіаторських процедур з метою примирення і налагодження відносин співпраці між конфліктантами; в крайньому випадку можуть бути передбачені дисциплінарні стягнення з моберів [69]. 5) Якщо ніякі способи інтервенції в мобінг-ситуацію не увінчалися успіхом і відновити конструктивні відносини між його учасниками не вдалося, менеджери повинні допомогти «об'єкту мобінгу» перейти в інший підрозділ / відділ організації, або знайти інше місце роботи [68, р.310].

Особливості організаційної культури, режиму роботи, стилю лідерства можуть сприяти або перешкоджати розвитку феномена мобінга. З огляду на багатофакторність феномена мобінга, опишемо основні організаційні детермінанти мобінга на робочому місці. 1. У деяких організаціях мобінг може стати необхідною складовою організаційної культури, яка передбачає посилений контроль над підлеглими і застосування санкцій по відношенню до «відстаючих» чи тих, яких менеджери оцінюють як «баласт» організації. В даному випадку керівництво організації може ігнорувати або заохочувати факти мобінга по відношенню до «слабких» працівників з метою їх «виховання», перевірки або звільнення. Дослідники визначають корпоративну

культуру таких організацій як «толерантну до мобінгу» [70, р.582], а також розглядають мобінг як форму конкурентної боротьби між співробітниками. Подібне сприйняття мобінгу може бути ефектом низької моралі колективу організації або його незнайомства з етикою професійної поведінки. 2. Мобінгу може сприяти авторитарний стиль лідерства (що не виключає методів придушення і приниження підлеглих в разі їх недостатньої лояльності до організації) [62] і, навпаки, надмірно м'який ліберальний стиль керівництва (що не припускає моніторингу ситуації в колективі та етичні форми комунікації). 3. Мобінг часто виникає в ситуації різких змін, таких як зміна керівництва, трансформація структури організації, скорочення персоналу, що Д. Салін розцінює як тригер-фактор мобінгу [62]. У ситуації нестабільності положення працівників організації стає більш нестійким і незахищеним, в результаті чого посилюється психологічний стан тривожності, що породжує бажання зміцнити свої статусні позиції за рахунок інших. 4. Мобінг може стати результатом таких ситуацій, як перевантаженість роботою, напружена атмосфера в колективі, низький рівень автономії працівників, рольові конфлікти [59].

Проте саме роль керівника головна і саме він може вплинути на розвиток подій в разі виникнення психологічного насильства серед його підлеглих або колег [10].

Роль керівника під час мобінгу:

- встановити головну причину розбіжностей;
- встановити справжні інтереси і мотиви нападників;
- вибрати вірну поведінкову стратегію;
- правильно скласти алгоритм зняття напруженості;

- використовуючи свій обсяг повноважень, мінімізувати можливий збиток для всього колективу в цілому і по можливості вирішити конфлікт з мінімальною втратою часу, ресурсів і психологічного стану співробітників і себе, як керівника в тому числі. Оскільки часто мобінг спрямований на те, щоб жертва покинула своє робоче місце, а саме звільнилася, керівник повинен спробувати запобігти цьому і надалі бути уважним до підбору співробітників, щоб уникнути можливих проблем всередині колективу [10].

Роль керівника у вирішенні проблем, спричинених мобінгом:

- не повинна вичерпуватися директивними вказівками і, тим більше, швидкими (найчастіше непередуманими) організаційними рішеннями;
- не варто було залучати нових учасників в ситуацію, за винятком професіоналів, які допоможуть усунути конфліктну ситуацію;
- запропонувати відкритий діалог між опонентами, учасниками мобінгу, щоб вони могли позначити свої мотиви і позицію;
- спробувати знайти можливості для примирення та розробки компромісної позиції, як керівнику, так і учасникам (провіднику, його пересмішникам (якщо такі є) і жертві (-ам));
- перетворити відносини суперництва в продуктивну співпрацю всіх сторін.

Керівник має правильно визначити свій підхід до вирішення ситуації. Тут існує два основних варіанти: або бути посередником, або арбітром, але головне, ніколи не бути причиною конфлікту [33]. Також варто пам'ятати, що мобінг неможливий без спостерігачів. Людина, яка психологічно тисне на свого колегу потребує аудиторії, яка буде просто дивитися на те, що відбувається. Керівник не повинен залишитися осторонь, тобто бути пасивним членом

аудиторії, а втрутитися і вирішити проблеми, що виникли.

У разі ж виникнення подібної ситуації в управлінні, у процесі мобінгу, який швидко розвивається, при явній неправоті однієї зі сторін, в екстримальних ситуаціях або при загальній неважливості наслідків більш продуктивним буде арбітражний підхід, авторитарний метод вирішення проблеми. При цьому необхідно покласти край спробам порушити єдинопочаток, моральні та юридичні повноваження керівництва.

Керівник організації – це безпосередній суб'єкт, діяльність якого пов'язана з попередженням і вирішенням мобінгу в сфері управління (по відношенню до нього або колег). Головна роль в цьому процесі надається керівнику тієї ланки управління, в якій зароджується ситуація, що тягне за собою потужний потік невдоволення і негативу, у формі психологічного тиску, або керівнику вищої ланки. У цьому полягає одна з особливостей процесу попередження та вирішення проблем мобінгу в управлінні [28].

Щоб запобігти мобінгу на рівні управління, керівнику будь-якого рангу важливо налагодити зворотний зв'язок з усіма ланками управління, а також з усіма об'єктами управління. Це перша обов'язкова умова запобігання мобінгу в маркетинговій діяльності. Другою умовою попередження, є постійна корекція стилю, форм, засобів і методів управління з урахуванням конкретних умов. Зокрема, керівник повинен володіти різними формами впливу на підлеглих:

- прямий вплив (наказ, директива, вказівка, завдання тощо);
- вплив через мотиви (стимулювання потреб і інтересів з метою бажаної поведінки і діяльності);
- вплив через систему цінностей (виховання, освіта, засоби масової

інформації);

- вплив через навколишнє соціальне середовище (зміна умов праці, статусу в організації, зміна системи взаємодії тощо).

Саме працюючи в такому стилі, керівник зможе прямо вплинути на запобігання цькуванню між ним і його колегами, а також побічно спробувати забезпечити здорову і адекватну робочу атмосферу серед своїх підлеглих.

Вищий керівник несе відповідальність за вирішення конфліктів в управлінні в більшості випадків. Тут часто спрацьовує принцип «той прав, у кого більше прав». Однак досвід, знання, наполегливість і впевненість дій навіть в непередбачуваній ситуації теж визначає хорошого керівника, здатного управляти організацією.

Але при цьому важливо знати, що є необхідним для досягнення об'єктивності прийнятих рішень по усуненню наслідків мобінгу в трудовому колективі, грають демократичні механізми (громадськість, засоби масової інформації та ін.) і правові гарантії (суди, прокуратура та ін.).

Також менеждерська діяльність повинна полягати у завчасному розпізнаванні, усуненні або ослабленні передумов, тобто в профілактиці ситуацій, в яких зароджується «трудовий терор».

Успіх визначається комплексом таких *передумов*:

- знанням загальних принципів управління соціальними колективами і умінням використовувати їх для аналізу ситуацій, характерних для мобінгу;
- рівнем загальнотеоретичних знань про суть впливу на людину психологічного тиску, його причини, види і етапи розвитку;
- відповідністю обраних методів попередження небезпечної ситуації її конкретним змістом [10].

Однак слід пам'ятати, що діяльність щодо попередження мобінгу є непростю справою, тому можливості профілактичної діяльності не варто переоцінювати, оскільки існують фактори, які знижують можливість попередження перетворення мобінгу на війну.

Вирішення мобінгу [31]:

- спонукання опонента прийняти точку зору за будь-яку ціну: за допомогою аргументів, авторитету, влади, сили тощо;
- ухилення від конфлікту і припинення провокаційних дій, що ведуть до виникнення мобінгу по відношенню до себе;
- згладжування гострих кутів за рахунок погашення емоційних проявів;
- спонукання опонента прийняти точку зору за всяку ціну: за допомогою аргументів, авторитету, влади, сили і т.д.;
- компроміс, який характеризує прийняттям сторонами точки зору противника, в деякій мірі задовольняє обидві сторони, – один з найоптимальніших способів, що мінімізує недоброзичливість і гарантує вирішення питання;
- вирішення проблеми – характеризується всебічним розглядом причин розбіжностей, готовністю вислухати протилежну думку і розробкою послідовності дій, що веде до прийнятного для всіх результату.

Розв'язати проблему можна і потрібно, але не варто забувати про можливість її запобігання і користуватися будь-якими можливостями, щоб знання про вирішення психологічного насильства в організації не стали в нагоді на практиці, в ході вашої роботи менеджером з персоналу, в практиці вашої управлінської діяльності на керівній посаді або на будь-який іншій посаді в колективі

Перш ніж описати наслідки мобінгу потрібно розуміти, що їх характер багато в чому визначають причини його виникнення.

Наслідки мобінгу – це результати впливу психологічного тиску на опонентів, їхні стосунки, ставлення до них з боку оточуючих, а також на стан соціальної і матеріальної середовища, в якій розвивалася несприятлива ситуація [51].

Наслідки мобінгу в організації відрізняється тим, як це вплине на робочу атмосферу в організації, на відносини між співробітниками (між колегами і між керівником і підлеглим / ми).

Наслідки можуть бути:

1. Позитивні (функціональні):

- ініціювання змін, поновлення, прогресу. Нове завжди є заперечення старого, а оскільки як за новими, так і за старими ідеями і формами організації завжди стоять певні люди, тоді будь-яке оновлення неможливо без зіткнення поглядів;

- артикуляція, чітке формулювання і вираження інтересів, оприлюднення реальних позицій сторін з того чи іншого питання. Це дозволяє ясніше побачити назрілу проблему і створює сприятливе підґрунтя для її вирішення;

- мобілізація уваги й інтересу до певних незвичних особливостей людини або його роботи (манерам тощо) і, як наслідок, економія робочого часу. людських і інших ресурсів організації.

- формування в учасників конфлікту почуття причетності до прийнятого в його результаті рішення, що полегшує його реалізацію;

- стимулювання більш продуманих і обґрунтованих дій для того, щоб довести свою правоту;

- спонукання учасників до взаємодії та вироблення нових, більш ефективних рішень, що усувають саму проблему або її важливість. Зазвичай це відбувається тоді, коли сторони виявляють розуміння інтересів один одного і усвідомлюють не вигідність поглиблення протистояння;

- розрядка психологічної напруженості у відносинах між людьми, більш чітке з'ясування їх інтересів і позицій;

- подолання традицій групового мислення, конформізму, «синдрому покірності» і розвиток вільнодумства, індивідуальності працівника. В результаті цього зростає здатність персоналу до розробки оригінальних ідей, знаходженню оптимальних шляхів вирішення проблем організації [10];

- виявлення неформальних груп, їх лідерів і більш дрібних угруповань, що може бути використано керівником для підвищення ефективності управління та мінімізації беззахисних «одинаків»;

- вироблення в учасників конфлікту умінь і навичок безболісного вирішення виникаючих в майбутньому проблем;

- посилення групової згуртованості в разі виникнення зовнішньої загрози. Зовнішня проблема здатна погасити внутрішні протиріччя, причини яких згодом часто зникають, втрачають актуальність, гостроту і забуваються. Як відомо з соціальної психології, найбільш легкий спосіб згуртування групи і приглушення або навіть подолання внутрішнього розбрату – це знаходження спільного ворога, конкурента.

2. Негативні:

- дестабілізація організації, породження хаотичних і анархічних процесів, зниження керованості;

- відволікання персоналу від реальних проблем і цілей організації,

зміщення цих цілей в сторону групових егоїстичних інтересів і забезпечення перемоги над противником;

- незадоволеність учасників конфлікту перебуванням в організації, зростання фрустрацій, депресій, стресів тощо і, як наслідок, зниження продуктивності праці, збільшення плинності кадрів;

- наростання емоційності та ірраціональності, ворожості і агресивності поведінки, недовіри до керівництва і оточуючих;

- ослаблення можливостей спілкування та співпраці з опонентами в майбутньому;

- відволікання учасників конфлікту від вирішення завдань організації і безплідна втрата їх сил, енергії, ресурсів і часу на боротьбу один з одним [10];

- дестабілізація робочого процесу через зайву включеність в мобінг (стосується всього колективу) робота стає другорядною справою, руйнуючи початкові функціональні обов'язки колективу.

Негативні і позитивні наслідки мобінгу не можна абсолютизувати або ж розглядати поза конкретної ситуації. Реальне співвідношення функціональних і дисфункціональних наслідків конфлікту безпосередньо залежить від їх природи, що породжують їх причин, а також від вмілого управління конфліктами.

Стосовно того як людина може вратися з мобінгм, обіймаючи «дрібну» посаду. Практика свідчить, що дуже часто все починається з моменту приходу людини на роботу. Дуже наївно було б сподіватися, що вас неодмінно приймуть як гарного друга і попередять вас про деякі підводні рифи з якими ви можете зіткнутися. Навпаки, новачка може очікувати непривітність та відчуженість колег. Деякі будуть незадоволені вами і просто спостерігатимуть

за вашими першими незграбними кроками. Тому з перших днів слід якомога більше дізнатися про робочий розпорядок, корпоративні традиції, неписані правила й закони. Багато їх неминуче здаватимуться зайвими, безглуздими й дуже обтяжливими. Приймайте їх і не кваптеся виступати з критикою, відмовлятися дотримуватися якихось із них чи взагалі зопалу пропонувати купу нововведень. Почекайте, поки станете «своїм» (чекати можна досить довго); вивчіть стиль керівництва і навіть особистісні риси вашого безпосереднього керівника / лідера; зануртеся у професійну специфіку; намагайтеся зрозуміти логіку організації праці та відпочинку, – тільки потім ви, можливо, зможете запропонувати свої «революційні» ідеї. Понад 90% того, проти чого хотілося протестувати спочатку, згодом видасться єдиним можливим і найбільш доцільним рішенням / правилом / дією [28]. Ще з чим боротися буде безглуздо, а з чимось – можна буде змиритися. Таким чином, ви станете ініціативним не під гаслом «усе не так», а конкретно й відразу ж пропонуючи раціональніше вирішення проблеми. Водночас необхідно уважно придивитися до своїх нових колег. Може з'ясуватися, що далеко не всі вони бездоганні у ділових моментах, мораль і приємне в спілкування – не їх сильна сторона. Проте до вашого приходу колектив уже склався й усі якось притерлися і притерпілися одне до одного. Тому якщо ви потрапите в атмосферу навіть відносної терпимості, то вважайте, що вам добряче пощастило, – адже й ви не бездоганні. У жодному разі не ставте зайвих запитань, ухиляйтеся від критики товаришів по службі та обговорення їхніх якостей з іншими колегами, адже нова людина мимоволі може стати каталізатором конфліктів та взаємного незадоволення. І тоді ваші колеги, трохи поконфліктувавши між собою, згадають, що чвари почалися з вашою

появою, й дружно об'єднуються проти вас у єдиному мобінговому прояві гніву. А ось якщо вам не пощастить і в новому колективі ви одразу потрапите на «поле бойових дій», не кваптеся долучатися до якогось із протиборчих угруповань. Залишаючись «позафракційним», можна знайти друзів і союзників серед нейтрально налаштованих колег і не нажити при цьому ворогів. Проте всі ці поради щодо уникнення чи попередження мобінгу не означають, що ви маєте бути бездоганим чи «білим і пухнастим», перш за все залишайтеся собою і будьте уважні та освідчені. Адже знання законів та ваших прав може врятувати вас від можливого цькування на новому робочому місці [10].

Правовий спосіб управління мобінгом визнаний більш ефективним. Наприклад, 93% зайнятого населення США активно підтримують прийняття закону з регулювання проблем, пов'язаних з мобінгом [69]. Країни, в яких були прийняті юридичні акти, метою яких є боротьба з мобінгом, – Швеція (в 1993 був прийнятий Указ про віктимізації в сфері праці (The Ordinance on Victimization at Work), Франція (у 2002 році були додані в трудовій та кримінальний кодекси Франції положення про моральне насильство на робочому місці), Австралія, Італія, Німеччина, Норвегія [69].

Важливо наголосити про те, що мобінг, це проблема світового масштабу і законодавство світу звертає на це увагу, так Директива Європейського Союзу від 27 жовтня 2000 року, встановлює принцип рівності працівників у сфері зайнятості, визначаючи ворожу поведінку, що принижує гідність людини, як переслідування, яке прирівнюється до дискримінації працівника. Трудові кодекси Франції та Польщі дають визначення поняттю «мобінг» і на законних підставах зобов'язують керівників протидіяти мобінгу. Нормативні акти в

скандинавських країнах теж є певного роду способом врегулювання відносин у трудових колективах.

Донині мобінг в Україні не мав суттєвого соціально-наукового аналізу та чіткого законодавчого визначення. 4 березня 2019 року до Верховної Ради було подано законопроект №10118 «про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії мобінгу», яким передбачається відповідальність за цькування на роботі.

Зокрема, законом пропонується визначити мобінг як діяння учасників трудових відносин, які полягають у психологічному, фізичному, економічному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно працівника підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, виду діяльності і галузевої належності, а також осіб, які працюють за трудовим договором з фізичними особами або такою особою стосовно інших учасників трудових відносин з метою приниження їх людської гідності за певними ознаками, створення стосовно них напруженої, ворожої, образливої атмосфери та примушування учасника трудових відносин до зміни місця роботи.

Законопроектом встановлюється адміністративна відповідальність за такі дії. Цькування на роботі тягне за собою накладення штрафу від 50 до 100 неоподатковуваних мінімумів доходів громадян (від 850 до 1700 гривень) або громадські роботи на строк від 20 до 40 годин. Мобінг, вчинений групою осіб або повторно протягом року після накладення адмінстягнення, тягне за собою накладення штрафу від 100 до 200 таких мінімумів (від 1700 до 3400 гривень) або громадські роботи на строк від 40 до 60 годин. Якщо ж цькування спричинило заподіяння шкоди психічному або фізичному здоров'ю учаснику

трудовах відносин, це пропонується карати штрафом від 100 до 200 неоподатковуваних мінімумів (від 1700 до 3400 гривень) або громадські роботи на строк від 40 до 60 годин.

Висновки до другого розділу

Висновком до другого розділу даної дипломної роботи слугують загальні відомості про проведене дослідження, а також цікаві факти щодо управління мобінгом у трудових колективах.

Тож розпочнемо з дослідницької роботи. Ми розшукали у соціальних мережах та на форумах історії людей, які постраждали від психологічного і, як з'ясувалося пізніше, у деяких випадках навіть від фізичного насильства на роботі. Відверто кажучи, опублікованих історій доволі мало, перш за все тому, що люди, які постраждали від мобінгу не хочут згадувати ті жахливі моменти свого робочого досвіду в «інфікованому» колективі. Є історії свідків, проте відповідно до задуму дипломної роботи, нас цікавили саме жертви, а не очевидці терору.

Отже, було відібрано шість найбільш вражаючих та дволі детальних історій (наративів), які були розглянуті згідно шести категорій, а саме: 1) опис ситуації мобінгу безпосереднім його учасником; 2) вплив мобінгу на психологічний і фізичний стан «жертви» мобінгу, на його / її працездатність; 3) хто був ініціатором мобінгу (керівник або колеги); 4) методи мобінгу (вербальні знущання, фізичне насильство, соціально-емоційне насильство (ігнорування працівника)); 5) управління мобінгом (дії керівника для подолання мобінгу); 6) способи завершення мобінгу (звільнення або опанування проблеми з боку жертви або керівництва).

Починаючи писати цю дипломну роботу, в Україні не було закону, який би міг регулювати мобінг і карати моберів. Проте 4 березня 2019 року до Верховної Ради було подано законопроект №10118 «про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії мобінгу», яким передбачається відповідальність за цькування на роботі.

Це дуже важливий додаток до правил, які закликають мати в усіх організаціях, щодо жодного прояву мобінгу. Нажаль більшість людей, які страждають від цькування на робочому місці просто не знають про закони та декларації, які уповноважені вас захистити. Саме тому менеджер з управління персоналом має знати не лише свої трудові обов'язки, а і ситуацію (атмосферу) в колективі, а також слідкувати за змінами у законодавстві. Це може врятувати когось зі співробітників вашої компанії.

ВИСНОВКИ

Диплом присвячений одній з найактуальніших проблем сучасності, з якою так чи інакше стикається кожна людина. Життєвий шлях без перепон у трудовому полі неможливий і має значення наскільки ці проблеми складні, та яку роль вони грають у вашому житті. Йдеться про феномен мобінгу. Систематичне цькування, психологічний терор, форми зниження авторитету, форма психологічного тиску у вигляді цькування співробітника у колективі, зазвичай з метою його звільнення отримало визначення «мобінг». Уперше явище описано на початку 80-х років XX сторіччя. Німецький фахівець в галузі індустріальної психології Хайнц Лейманн після проведених досліджень у скандинавських країнах описав мобінг і охарактеризував його як психологічний терор, що включає систематично повторювану ворожу й неетичну поведінку одного або декількох людей, спрямоване проти іншої людини, в основному однієї. Незважаючи на невелику кількість досліджень у цій галузі та доволі молодий вік визначення, сам феномен існував завжди, більше того, цей феномен переслідує людину впродовж всього життя, навіть якщо людина була просто свідком, або чула / читала десь історію про знущання однолітків школярів чи знайомих з двору / університеті – це теж прояв терору, який отримав назву «булінг» і є навіть більш небезпечним. Саме підлітки і діти, які страждають від насильства, найчастіше стають жертвами мобінгу, коли дорослішають і працевлаштовуються (проте, можливо, вони бояться влаштовуватись на роботу, яка може нашкодити їм (відповідно до їх попереднього досвіду, однак вони, також, можуть стати сильніше і самі перетворитися на «хижаків»).

Перш ніж проводити дослідницьку роботу варто було визнати причини виникнення мобінгу. Ми виокремили певні індикатори за якими можна визначити мобінг у колективі, а саме: заздрість до дорогих гаджетів, модних речей у гардеробі, нова посада, професійні успіхи, ваш сімейний стан чи лояльне ставлення керівництва до вас, навіть стать чи вік. Причини впливають на поведінку мобера стосовно своєї жертви і, відповідно до поведінки агресора можна визначити різновид мобінгу. Пасивний чи активний, відкритий чи латентний, вертикальний чи горизонтальний – критерій багато і саме вони можуть допомогти у припиненні мобінгу, адже визначивши причину і тип проблеми її не лише легше подолати, а й надалі запобігти її появі.

Розглянувши причини, ми не могли не звернутися до наслідків. Оскільки мобер і жертва не єдині залучені до процесу мобінгу ми виокремили позитивні та негативні наслідки також для колективу, організації, спостерігачів та родичів / друзів як агресора, так і постраждалого. Проте, незважаючи на деякі «позитивні» моменти – це лише припущення, адже згідно з науковими визначеннями процесу мобінгу, він має лише негативні, руйнівні наслідки.

Цікавим був пошук методів вивчення мобінгу. Зважаючи на невелике наукове підґрунтя у вивченні мобінгу у вітчизняній літературі, ми звернулися до зарубіжних дослідників та їх праць відносно мобінгу у сучасному світі. Так у статті «Вимірювання знущань (булінгу) на робочому місці» («Measuring workplace bullying») від 2002 року, авторами якої є Хелен Коуїа, Пол Нейлор, Ян Ріверсб, Пітер К. Смітц, Беатріс Перейрад (Helen Cowiea, Paul Naylor, Ian Riversb, Peter K. Smithc, Beatriz Pereirad), є кілька способів вивчення мобінгу, а саме: анкети та опитування; самозвіт через систематичне ведення щоденника;

особисті акаунти, отримані за допомогою інтерв'ю; особисті облікові записи, отримані через фокус – групи; техніка критичних інцидентів (TKI); bubble dialogue («Бульбашковий» діалог); методи спостереження; case studies (тематичні дослідження), та для нашої дослідницької роботи ми обрали наративний аналіз, як найвдаліший та найефективніший у дослідженні письмово зафіксованих вражень індивідуального сенсу, розглянувши їх, як «вікна» у внутрішній світ людини – її стан, як постраждалої від мобінгу особи.

У роботі ми використовували визначення наративного аналізу, яки пропонує Ю.М. Беспалова у своїй статті «Наратив в соціології: можливості вивчення», а найвдаліше визначення «наративу» запропоновано у статті Ж. Пузанової та І. Троцук «Наративний аналіз: поняття або метафора?». Автори зазначають, що предметом дослідження у наративному аналізі є історія, або розповідь, з точки зору способів упорядкування досвіду в послідовний ланцюг подій: наративний аналіз вивчає не просто зміст життєвого досвіду, а форми міркування про нього – лінгвістичні і культурні ресурси побудови історії та переконання слухача в її справжності.

Моя дослідницька робота акцентувалася саме на мобінгу, його проявах, існуванню в певний період часу, наслідкам та можливих шляхах подолання чи попередження цього страшного, на мій погляд і досвід, феномену. В своїй роботі я проводила дослідження, в якому акцентувала увагу на жертвах такого соціального феномену як мобінг. Використовуючи надзвичайно яскраві приклади, які і були нашими наративами, ми провели наративний аналіз історій, розглянувши їх у шести категоріях, а саме: 1) опис ситуації мобінгу безпосереднім його учасником; 2) вплив мобінгу на психологічний і фізичний

стан «жертви» мобінгу, на його / її працездатність; 3) хто був ініціатором мобінгу (керівник або колеги); 4) методи мобінгу (вербальні знущання, фізичне насильство, соціально-емоційне насильство (ігнорування працівника)); 5) управління мобінгом (дії керівника для подолання мобінгу); 6) способи завершення мобінгу (звільнення або опанування проблеми з боку жертви або керівництва). Керуючись результатами дослідження ми можемо стверджувати, що психологічний терор в сучасних організаціях існує, а ось дій щодо приборкання чи уникнення мобінгу навпаки майже нема (принаймні в організаціях не дотримуються правил, а іноді, навіть законів).

На основі наративів дослідження виділивши кілька дисфункціональних ефектів мобінгу в трудових колективах, було розглянуто їх у певній класифікації – це міжособистісний та організаційний рівні. Оскільки було перелічено далеко не всі можливі дисфункції через цькування співробітників на робочих місцях.

Аби забезпечити захист та попередити мобінг в організаціях варто пам'ятати, що в інших країнах, особливо в країнах Європи, рівень психологічного тиску в трудових колективах менше. Причина цього – наявність Директиви Європейського Союзу від 27 жовтня 2000 року, яка встановлює принцип рівності працівників у сфері зайнятості, визначаючи ворожу поведінку, що принижує гідність людини, як переслідування, яке прирівнюється до дискримінації працівника. Трудові кодекси Франції та Польщі дають визначення поняттю «мобінг» і на законних підставах зобов'язують керівників протидіяти мобінгу. Нормативні акти в скандинавських країнах теж є певного роду способом врегулювання відносин у трудових колективах.

Це означає, що можна впевнено стверджувати, що, по-перше, такий соціальний феномен існує в багатьох країнах світу, а по-друге, є можливість регулювати його завдяки законам, адже людина, яка турбується про свою репутацію, хоче втриматися на посаді, що не бажає бути покараним і менш схильний до прояву цькування стосовно інших працівників у трудовому колективі.

Не достатньо просто виявити мобінг та наголосити, що ця проблема є дуже частим випадком у сучасному світі, головним питанням залишається вирішення проблеми. Якщо не вдалося попередити мобінг і він виник в організації потрібно знати як саме з ним впоратися та як його позбутися (знищити).

Отже, стосовно управління мобінгом в трудових колективах ми розглянули роль керівника під час мобінгу, адже саме керівник має виправити існуючу проблему. Стосовно ролі керівника у вирішенні проблем, спричинених мобінгом потрібно згадати, що їх може бути безліч, як особистих так і колективних. Головне пам'ятати, що керівник не повинен залишитися осторонь, тобто бути пасивним членом аудиторії (спостерігачем), він може бути посередником або арбітром, в жодному випадку не бути причиною мобінгу (босингу), тобто мобером.

Також ми, усвідомлюючи, що дуже часто саме новачки в організації можуть стати жертвами цькування колег, запропонували деякі поради як уникнути мобінгу чи не стати його причиною відносно іншої людини в колективі.

Найкращим способом управління мобінгом, в будь-якому його прояві на будь-якому рівні залишається закон. І йдеться не про правила створені

безпосередньо в організації для своїх співробітників, і не лише про Директиву Європейського Союзу, а про локальні (державні) закони.

Так, 4 березня 2019 року до Верховної Ради було подано законопроект №10118 «про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії мобінгу», яким передбачається відповідальність за цькування на роботі.

Зокрема, законом пропонується визначити мобінг як діяння учасників трудових відносин, які полягають у психологічному, фізичному, економічному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно працівника підприємства, установи, організації незалежно від форми власності, виду діяльності і галузевої належності, а також осіб, які працюють за трудовим договором з фізичними особами або такою особою стосовно інших учасників трудових відносин з метою приниження їх людської гідності за певними ознаками, створення стосовно них напруженої, ворожої, образливої атмосфери та примушування учасника трудових відносин до зміни місця роботи. Законопроектом встановлюється адміністративна відповідальність за такі дії.

Отже, підбиваючи загальний підсумок дипломної роботи, ми розкрили сутність феномена мобінгу в трудовому колективі, провели дослідження методом наративного аналізу життєвих історій (наративів) учасників мобінгу в трудовому колективі, визначили дисфункціональні ефекти мобінгу на міжособистісному та груповому рівнях, а також систематизували інформацію про методи управління мобінгом у трудовому колективі, яку б форму вони не набули.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Азаренко С.А. Насилие и социальная коммуникация [Электронный ресурс] / Азаренко С.А. – Режим доступа: http://www.uralsky-missioner.ru/accounts/1/upload/cfiles/nasilie_asarenko3.pdf – 08.04.2018.
2. Алферова Я. Сравнительный анализ социально-психологических характеристик сотрудников, подвергающихся моббингу в организациях / Алферова Я. // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). – №11(19). – 2012. – С.57-64.
3. Александровская Т. Что делать, если вас унижают на работе? [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.e-executive.ru/career/adviser/1742085/>
4. Архипова К.В. «Моббинг как социальное явление в организации» С/ Архипова К.В. [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://mobbingu.net/articles/detail/52/>
5. Басімов М. Методи множинного порівняння в психологічних дослідженнях / Басімов М. // Методи дослідження психологічних структур і їх динаміки. Випуск 3. – К.: Видавництво ІП РАН, 2005. – С. 128-157.
6. Белановский С. А. «Индивидуальное глубинное интервью». М.: Наука, 2001. – 321 с.
7. Беспалова Ю. «Наратив в соціології: можливості вивчення» [Электронный ресурс] / Беспалова Ю. – Режим доступа: http://elar.urfu.ru/bitstream/10995/52114/1/klo_2014_005.pdf
8. Божков О. «Біографії та генеалогії: ретроспективи соціально-культурних трансформацій» / Божков О. // Соціологічний журнал. – 2001. – № 1. – С. 74-88.
9. Барон Р. Соціальні та особистісні детермінанти агресії на робочому місці: докази впливу сприйнятої несправедливості та моделі

поведінки типу А / Барон, Р., Науман, Дж., Геддес, Д. // Агресивна поведінка, 1999. – №25. – С.281-296.

10. Беляев А. В. Причины, способы, средства использования социально-административного моббинга / Беляев А. В. // Социум и власть. – 2019. – № 1 (75). – С. 79—90.

11. Бондар М. «Примус до звільнення. Що може змінити у взаєминах на роботі прийняття закону про мобінг в Україні» [Електронний ресурс] / Бондар М. – Режим доступу: <https://focus.ua/economics/423365-prinuzhdenie-k-uvolneniyu-chto-mozhet-izmenit-vo-vzaimootnosheniyax-na-rabote-prinyatie-zakona-o-mobbinge-v-ukraine>, 2019.

12. Буровий М. «Розгорнуте монографічне дослідження [Електронний ресурс] / Буровий М. – Режим доступу: <http://www.socnet.narod.ru/Rubez/10-11/buravoy.htm>

13. Ведмеш Н.А. «Що таке мобінг та в чому причину його виникнення» [Електронний ресурс] / Ведмеш Н.А. – Режим доступу: <https://psihomed.com/mobbing/>

14. Вілсон Б. «Плата за мобінг» / Вілсон Б. // Personnel Journal, 1991. – С. 54-67.

15. Воробьева А. Текст или реальность: постструктурализм в социологии знания / Воробьева А. // Социологический журнал. – 1999. – № 3/4. – С.90-99.

16. Голофаст В.Б. Многообразие биографических повествований / Голофаст В.Б. // Социологический журнал. – 1995. – №1. – С.132-146.

17. Готліб А.С. Аналіз наративів в соціології: можливості та проблеми використання [Електронний ресурс] / Готліб А.С. – Режим доступу: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-narrativov-v-sotsiologii-vozmozhnosti-i-problemy-ispolzovaniya>

18. Готліб А.С. Якісна методологія, історичний наратив чи можна написати історію радянської соціології з людським обличчям / Готліб А.С. // Телескоп: журнал соціологічних і маркетингових досліджень. – 2012. – № 1. – С.78-91.

19. Дэвэнпорт Н. Эмоциональное насилие на работе: молчаливое увлечение? [Електронний ресурс] / Дэвэнпорт Н. // HR и Организационная Психология: 2009. — Режим доступа: http://www.orgpsy.ru/index.php?option=com_content&view=article&id=634&directory=18

20. Дензін Н.К. Інтерпретативна біографія: серія якісних методів дослідження / Дензін Н.К. // Університетська газета. – 1989. – Т.1. – С.77-92.

21. Дружилов С. Психологический террор (моббинг) на кафедре вуза как форма профессиональных деструкций / Дружилов С. // Психологические исследования: электрон. науч. журн. 2011. 3(17). URL: <http://psystudy.ru>

22. Дружилов С.А. Профессионализм как условие выживания личности / Дружилов С. // Ананьевские чтения – 2005: материалы науч.-практ. конф. / под ред. Л.А.Цветковой, Л.М.Шипицыной. СПб.: Изд-во С.-Петербург. ун-та, 2005. – С. 310–312.

23. Дружилов С.А. Индивидуальные ресурсы профессионального развития человека // Человек и образование. – 2006. – N 6. – С. 56–60.

24. Дружилов С.А. Профессиональные деформации как индикаторы дезадаптации и душевного неблагополучия человека / Дружилов С. // Сибирский педагогический журнал. – 2010. – N 6. – С. 171–178.

25. Дук Х. Гнучка свідомість: Новий погляд на психологію розвитку дорослих і дітей / Дук Х. – К.: Видавництво «Манн, Исанов и Фербер», 2013. 411 с.

26. Ейнарсен С. Залякування на роботі: епідеміологічні результати в державних та приватних організаціях / Ейнарсен С., і Скогстад А. //

Європейський журнал трудової та організаційної психології. – 1996. – № 5. – С.185-201.

27. Євтихов О.В. Мобінг: фази розвитку і його профілактика [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.elitarium.ru/2010/11/24/mobbing_profilaktika.html, 2015

28. Запф Д. Про взаємозв'язок між факторами мобілізації та змістом роботи, соціальним середовищем роботи та результатами для здоров'я / Запф Д. Кнортц С., Кулла М. // Європейський журнал трудової та організаційної психології. – 1996. – №5. – с. 215-237.

29. Зімовін О. Психотерор на робочому місці: як не допустити мобінгу [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.nusta.edu.ua/wp-content/uploads/2016/11/>

30. Игебаева Ф. А. «Моббинг» как социальное явление // Перспективные научные исследования — 2015 : материалы XI Междунар. науч.-практ. конф. (17—22 февр.). Т. 11. Психология и социология. София : Бял ГРАД — БД, 2015. – С. 75—77.

31. Ільїн І.П. Наратологія / Ільїн І.П. // Сучасне зарубіжне літературознавство. Концепції, школи, терміни: енциклопедичний довідник. – К., 1996. – С.74-79.

32. Кириленко М. Моббинг [Электронный ресурс] // Зеркало недели / Человек. N 3(682). – 2008. 26 января – 1 февраля. URL: <http://www.zn.ua/3000/3050/61821>.

33. Колодей К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления / пер. с нем. Е.И.Высочиновой. – Харьков: Гуманитарный центр, 2007. – 422 с.

34. Кисельова І. Інформативно-цільовий аналіз тексту вільного інтерв'ю / Кисельова І. // Соціологічний журнал. – 1994. – № 3. – С. 110-116.

35. Клепцова Е. Ю., Пономарева Е. В., Клепцов Н. Н. Моббинг в межличностных отношениях / Клепцова Е. Ю., Пономарева Е. В., Клепцов Н. Н. // Научно-методический электронный журнал «Концепт». – 2018. – № 01 (январь). – Режим доступа: URL: <http://e-koncept.ru/2018/182001.htm>.
36. Козіна І. CASE STUDY: Деякі методичні проблеми [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.socnet.narod.ru/Rubez/10-11/kozina.htm>
37. Кораблёва Н. В. Проявления моббинга и буллинга на предприятиях как социально-психологическая проблема // Материалы XXXIX научно-технической конференции по итогам работы профессорско-преподавательского состава СевКавГТУ за 2009 г. Ставрополь: Сев-КавГТУ. – 2010. – Т. 3. – С.134-142.
38. Користина Е. Об участниках моббинга в организациях / Користина Е. // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2012. – № 4. – С.132–138.
39. Кроуфорд Н. Знування на роботі: психоаналітична перспектива / Кроуфорд, Н. // Журнал спільноти та прикладної соціальної психології, 1997. – №7. – С.219 - 226.
40. Лейман Х. Зміст та розвиток мобінгу на роботі / Лейман Х. // Європейський журнал трудової та організаційної психології. – 1996.– №5. – С.165-184.
41. Лагутіна І. Моббінг на робочому місці: правовий аспект / Лагутіна І. // Актуальні проблеми держави і права. – 2011. – Вип.57. – С.133-138.
42. Невська Д. Причини, умови та ознаки моббінга на робочому місці / Невська Д. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://mobbingu.net/articles/detail/59/>
43. Нідл К. Мобінг та благополуччя / Нідл К. // Європейський журнал трудової та організаційної психології. – 1996. – №5. – С. 239-249.

44. Патласов О. Ю. Цели, условия, доминанты, направления и концепции маркетинга персонала / О. Ю. Патласов // Наука о человеке: гуманитарные исследования: научный журнал. – Омск : Изд-во НОУ ВПО «ОмГА», 2013. – № 2. – С. 46–55.
45. Плієва А. «Мобінг: як не стати жертвою цькування на роботі» / Плієва А. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://vesti.ua/poleznoe/296425-mobbinh-kak-ne-stat-zhertvoj-travli-na-rabote>, 2018.
46. Поликанова О. Ю. Исследование моббинг-процессов в системе межличностных конфликтов среди работников организации / Поликанова О. Ю., Вражнова М. Н. // Молодой ученый. – 2011. – № 4. – С. 21-25.
47. Преображенська А. О. Наративний підхід в системі психологічного супроводу сімей / Преображенська А. О. // Соціосфера. – 2012. – № 1. – С. 37-40.
48. Психологические особенности психологического насилия в профессиональных коммуникациях // Психология гармоничного развития личности и общества / отв. ред., сост. Н. П. Фетискин, Т. И. Миронова. – Кострома: КГУ им. Н. А. Некрасова, 2014. – 246с.
49. «Раді пропонують передбачити штрафи за цькування на роботі» / РБК, 2019. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.rbc.ua/ukr/news/rade-predlagayut-predusmotret-shtrafy-travlyu-1551704635.html>
50. Річардсон Л. Наративи та соціологія / Річардсон Л. // Журнал сучасної етнографії. 1990. – Випуск. XIX. – №1. – С.77-81.
51. Романова Л. Психологический террор на рабочем месте [Электронный ресурс] // De Facto. 2006. 5 июня. URL: http://www.facto.ru/article/06_2006/.

52. Романова Н.П. Моббинг: учеб. пособие / Романова Н.П. – Чита: Изд-во Читин. ун-та, 2007. – 133 с.
53. Толстоног В. Правовые способы защиты от моббинга на рабочем месте в Германии [Электронный ресурс] / Толстоног В. – – Режим доступа: mobbingu.net/articles/detail/48/
54. Троцук І. Наратив як міждисциплінарний методологічний конструкт в сучасних соціальних науках [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://rudocs.exdat.com/docs/index-293245.html>.
55. Трюхан О. Щодо захисту працівників від морального переслідування на робочому місці / Трюхан О. // Науковий вісник Херсонського держ.ун-ту. 2014. – №2(6-2). – С.118-120.
56. Уелло Я. А. Колокаційний аналіз: метод концептуалізації та розуміння розповідних даних / Уелло Я. А. // Якісні дослідження. – 2002. – Т.2(2).–С.165-174.
57. Ярська-Смирнова Є. Наративний аналіз в соціології / Ярська-Смирнова Є. // Соціологічний журнал. – 1997. – № 3. – С.38-61.
58. Cowie H., Naylor P., Rivers I., Smith P., Pereira B. Measuring workplace bullying // Aggression and Violent Behavior. – 2002. – №7. – p. 33–51.
59. Leymann H. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces / Leymann H. //Violence and Victims. – 1990. – 5(2). – p.119-126.
60. Leymann H. The Content and Development of Mobbing at Work / Leymann H. // European Journal of Work and Organizational Psychology. – 1996. 5(2): – p.165-184.
61. Liefoghe A. ‘Scientists’ and ‘amateurs’: Mapping the bullying domain / Liefoghe A., Olafsson R. // International Journal of Manpower. – 1999. – №20. – P. 16–27.
62. McCarthy P. Bullying at work: a postmodern experience // Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and

practice / McCarthy P. / Edited by Stele Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf and Cary L. Cooper. London: Taylor & Francis e-Library, 2004. – Pp.231-244.

63. Keashly L. Conflict, conflict resolution and bullying // Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice / Keashly L., Nowell B. / Edited by Stele Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf and Cary L. Cooper. London: Taylor & Francis e-Library, 2004. – Pp.339-358.

64. Einarsen S. Individual effects of exposure to bullying at work // Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice / Edited by Stele Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf and Cary L. Cooper. – London: Taylor & Francis e-Library, 2004. – Pp.127-144.

65. Einarsen S. The concept of bullying at work: the European tradition // Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice / Edited by Stele Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf and Cary L. Cooper. – London: Taylor & Francis e-Library, 2004. – Pp.3-30.

66. Farmer D. Workplace Bullying: An increasing epidemic creating traumatic experiences for targets of workplace bullying // International Journal of Humanities and Social Science. – 2011. – 1(7). – №196-203.

67. Hoel H. Organisational effects of bullying // Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice / Edited by Stele Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf and Cary L. Cooper. – London: Taylor & Francis e-Library, 2004. – Pp.145-161

68. Hubert A. To prevent and overcome undesirable interaction. A systematic approach model // Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice / Edited by Stele Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf and Cary L. Cooper. – London: Taylor & Francis e-Library, 2004. – Pp.299-311.

69. Sperry L. Mobbing and Bullying: the Influence of Individual, Work Group, and Organizational Dynamics on Abusive Workplace Behavior // Consulting Psychology Journal: Practice and Research. – 2009. – №61(3). – p.190–201.

70. Zapf D. Individual antecedents of bullying. Victims and perpetrators // Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice / Edited by Stele Einarsen, Helge Hoel, Dieter Zapf and Cary L. Cooper. – London: Taylor & Francis e-Library, 2004. – Pp.165-184.

ДОДАТКИ

Додаток А

Програма дослідження на тему: «Мобінг у трудових колективах: його сутність, дисфункційні ефекти та методи управління»

Проблема дослідження. В сучасному суспільстві мобінг не згасає, а, навпаки, набуває нових форм прояву, а шляхи вирішення або захисту від подібного явища дуже неоднозначні в своєму застосуванні. Оскільки з мобінгом може зіткнутися кожна працевлаштована (або на стадії прийняття на роботу чи на нову посаду) людина, варто бути уважним і не забувати про загрозу виникнення соціально-психологічного тиску на нього, через нього або з його допомогою на будь-якого іншого співробітника, незалежно від його посади. Варто також відзначити, що іноді несприятливий клімат, що склався в організації між керівником і підлеглим або між колегами, може не тільки зруйнувати стійкий механізм роботи, а й навпаки поліпшити результати роботи і відносини в організації завдяки новій інформації, врахунку протилежних інтересів, появі креативних рішень, в результаті активізації членів колективу через стресові ситуації.

Об'єкт дослідження – соціально-психологічне насилля в трудовому колективі.

Предмет дослідження – мобінг як форма соціально-психологічного насилля щодо співробітника в трудовому колективі.

Мета дослідження – виявити основні форми мобінгу у трудових колективах (вербальні знущання, фізичне насильство, соціально-емоційне насильство (ігнорування працівника)); основні форми управління мобінгом (дії керівника для подолання мобінгу).

Завдання роботи:

– провести дослідження методом наративного аналізу життєвих історій учасників мобінгу в трудовому колективі (шість історій);

—з'ясувати, як впливає мобінг на психологічний і фізичний стан «жертви» мобінгу, на його / її працездатність;

— виявити, хто найчастіше є ініціатором мобінгу (керівник або колеги);

— виявити типові методи мобінгу (вербальні знущання, фізичне насильство, соціально-емоційне насильство (ігнорування працівника)).

Інтерпретація ключових понять:

1. **Мобінг** – це соціально-психологічні утиски, переважно групові, працівника з боку роботодавця або інших працівників, що включають в себе постійні негативні висловлювання, постійну критику на адресу працівника, його соціальну ізоляцію всередині організації, виключення з його службових дій соціальних контактів, поширення про працівника свідомо неправдивої інформації тощо.
2. **Індикатори мобінга** – образи, приниження, ізоляція або ігнорування досягнень працівника, причіпки до виконаної роботи, контроль «до дрібниць», призначення нездійснених термінів (deadline) для реалізації завдань з подальшою жорсткою критикою, приховування корисної інформації, поширення наклепів і чуток, свідоме руйнування репутації людини, приниження його політичних і / або релігійних переконань, рідше – фізичне насильство або загроза його застосування, вислов сумнівів у професійній компетентності, демонстрація неприязні, створення перешкод у виконанні професійних обов'язків.
3. **Наратив** – опис, історія, оповідання, це текст або будь-яка форма людської діяльності, яка розглядають як текст, що виник в певному культурному контексті. Таке трактування дозволяє розглядати культурологічну модель тлумачення тексту, як єдину методологію соціальних наук.
4. **Наративний аналіз** – дослідження, пов'язане з розглядом різних, в тому числі індивідуальних точок зору в процесі вивчення важливих соціальних і

життєвих проблем. Дослідження наративних текстів може бути не тільки вивченням досвіду інших людей, але і власного досвіду.

Операціоналізація основних категорій дослідження:

Одиниці аналізу, що використані під час наративного дослідження історій мобінгу його жертв: 1) опис ситуації мобінгу безпосереднім його учасником; 2) вплив мобінгу на психологічний і фізичний стан «жертви» мобінгу, на його / її працездатність; 3) хто був ініціатором мобінгу (керівник або колеги); 4) методи мобінгу (вербальні знущання, фізичне насильство, соціально-емоційне насильство (ігнорування працівника)); 5) управління мобінгом (дії керівника для подолання мобінгу); 6) способи завершення мобінгу (звільнення або опанування проблеми з боку жертви або керівництва).

Гіпотези дослідження:

- оскільки в українському суспільстві має місце високий рівень фрустрованості населення в зв'язку з нестабільністю соціально-економічної ситуації, можна припустити високий рівень напруженості у взаєминах між робітниками на робочому місці, що може сприяти поширенню мобінга в українських організаціях;
- оскільки в більшості українських організацій не проводиться інформаційна робота про зміст і наслідки мобінга, можна припустити, що управління мобінгом в цих організаціях не провадиться (або здійснюється на недостатньому рівні);
- через слабку правову обізнаність українських працівників про протиправність мобінга, можна припустити, що вони намагаються вирішити цю проблему за допомогою звільнення, а не протидії цьому негативному соціальному явищу.

План дослідження:

- 1) розробка програми і методики дослідження (листопад – грудень 2018 р.);
- 2) збір емпіричних даних (січень-травень 2019 р.);
- 3) аналіз емпіричних даних (вересень-жовтень 2019 р.);
- 4) інтерпретація даних і підведення підсумків дослідження (листопад-грудень 2019 р.)

Вибіркова сукупність:

Генеральну сукупність наративного аналізу мобінгу у трудовому колективі склали усі наративи жертв мобінгу (російсько- та україномовні), які наявні в публічному доступі в мережі Інтернет. Вибіркову сукупність склали ті наративи, в яких був представлений докладний опис ситуацій мобінга, переживань жертви і процесу завершення мобінгу. Наративів, що відповідали цим критеріям, виявилось шість. Оскільки наративний аналіз є якісним методом соціологічного дослідження, його застосування дозволяє проводити аналіз невеликої кількості текстів.

Обґрунтування методу збору соціологічної інформації:

Наративний аналіз є різновидом методу кейс-стаді. Кейс-стаді як інтенсивне вивчення одного випадку зіграло важливу роль в розвитку теорії і практики в соціальних науках.

Наратив – опис, історія, оповідання, це текст або будь-яка форма людської діяльності, яка розглядають як текст, що виник в певному культурному контексті. Таке трактування дозволяє розглядати культурологічну модель тлумачення тексту, як єдину методологію соціальних наук. *Наратив* – це текст, який має чіткий початок і закінчення, в якому розповідь організована навколо певних послідовних подій. Наративи фіксують форми людської поведінки, соціальні дії, що виникають в певних умовах.

Наративний аналіз – дослідження, пов'язане з розглядом різних, в тому числі індивідуальних точок зору в процесі вивчення важливих соціальних і життєвих проблем. Дослідження наративних текстів може бути не тільки вивченням досвіду інших людей, але і власного досвіду.

Вивчення наративів пов'язано з усіма видами якісної методології: спостереження, кейс-стаді (дослідження випадків), інтерпретація людських документів (листів, щоденників, життєвих історій, фотографій) та інше.

Методологічно важливі для аналізу наративів моменти:

1. Текст має бути первинним, тобто дослідник має справу з текстом (транскриптом наративного інтерв'ю або написаної біографії), а не з реальним життям;

2. наративність, що розуміється як орієнтація на розуміння іншим учасником комунікації (реальним або віртуальним), в якій реалізуються відкриті етнометодологією правила, є сутнісною рисою будь-якого наративу.

Збір та обробка інформації

Знайдені у відкритому доступі в Інтернеті наративні історії мобінгу були структуровані за шістьма категоріями; далі було здійснено узагальнення по кожній категоріальній позиції. За підсумками узагальнення були виявлені дисфункційні ефекти моббінга, представлені на стор.45-48 магістерської роботи.

Висновки, зроблені за результатами дослідження, щоб уникнути небажаних змістовних тавтологій, включені в основний текст магістерської роботи і детально описані в підрозділі 2.1.

Додаток В

Наративні історії мобінгу

1. *Історія мобінгу* Альони, 30 років.

Несколько лет назад я устроилась работать юристом в учреждение социального обслуживания, директором которого был достаточно известный в узких кругах психолог. Тогда мне он показался очень порядочным и добрым человеком, ведь столько людей стремилось попасть к нему на консультацию. Я старалась хорошо делать свою работу, оперативно и точно выполнять его поручения. Но со временем стала замечать, что постепенно обростаю все новыми и новыми обязанностями, абсолютно не свойственными юристу. На вопрос «почему я?» директор говорил что-нибудь приятное: например, «у вас хорошо получается!» или «кроме вас некому» и т. д. Однако на мое удивление, почему это никак не отражается в премии, директор отвечал: а что скажут другие специалисты, если я вам премию больше начну платить?

Все стало еще хуже, когда к нам пришел новый заместитель директора, мужчина грубоватый, с большими амбициями и требующий полного подчинения. Как только ему стало скучно (работы у него было мало), он переключил свое внимание на меня и начал пытаться меня «строить». Во всем, что происходило в учреждении не так, крайней выставлял меня, за все пытался перекинуть ответственность («недосмотрела», «некомпетентна», «это из-за нее» и т. д.). Постепенно его замечания и постоянные придирки стали переходить уже в неприкрытое хамство: на собраниях в присутствии коллег он мог позволить себе уничижительно обо мне отзываться, а начальник даже не делал ему замечания. Так в итоге я превратилась в секретаря и девочку на побегушках у человека, которому по должностным инструкциям не подчинялась... Я неоднократно разговаривала по этому поводу с директором, просила его разобраться в ситуации. Тот обещал поговорить с замом, но все

продолжалось по-прежнему. А дальше произошло следующее: по просьбе зама мой уважаемый директор приказал внести изменения в мои должностные инструкции и сделать так, чтобы я подчинялась заместителю директора уже не только «формально», но и нормативно, хотя с правовой точки зрения это было нарушением! Из-за постоянного стресса у меня стали дрожать руки, появился нервный кашель по утрам. Когда я говорила директору, что это насилие надо мной, он смеялся и отвечал, что у меня ложное представление о насилии. Мой коллега, кандидат психологических наук, выслушав мою историю, спросил: «Если я сейчас начну к тебе приставать, будешь сопротивляться?». Я ответила «да», на что он сказал: «Так вот – они тебя насилуют, а ты не сопротивляешься!». После консультации с психологом одного из учреждений, которое специализируется на проблеме насилия, я осознала наличие у себя сильного страха потерять работу, из-за которого я и позволяю над собой издеваться. Именно этот мой страх и эксплуатировали мои начальники, прекрасно осознавая его наличие у меня. И тогда я решила уволиться. Директор не возражал, более того, на прощание он намекнул мне, что я «сама виновата» – мол, внутри меня живет «внутренний хам», который и заставлял зама так себя вести! Уходила я из учреждения с болью на сердце, изжеванной душой и с вопросом в голове «За что?». Что я хочу сказать: как только исчезает страх потерять работу, исчезает и сама проблема! Не бойтесь что-то менять в своей жизни! Не цепляйтесь за работу, на которой вас ни во что не ставят ни как личность, ни как специалиста! Я ушла и ни дня не жалела о своем решении. Сейчас я работаю в учреждении, в котором между коллегами уважительные рабочие отношения, где никто не утверждается за счет других, да и зарплата лучше, и в должности меня повысили.

2. *Історія мобінгу* Катерини, 31 рік.

Роботаю я менеджером по продажам, а поскільки фірма маленька, то ще і сама себе снабженец, і частично бухгалтер. Єсть у нас одна бухгалтерша, поначалу нормально общались, а потім почалося... Она займається в том числі і випиской накладних, поэтому я от нее завишу, а соответственно, и мои клиенты. Помню, звонит клиент, просит выписать накладную прошлым месяцем (а звонил то ли 1-го, то ли 2 числа). Я не встречала бухгалтерию, которая всегда срок в срок закрывает накладные, поэтому звоню бухгалтерше и спрашиваю, можно ли это сделать. Вместо ответа она начинает орать: мол, где ты раньше была, я закрываю месяц и т. п. На тот момент отношения у нас уже были накаленными, и дабы не слушать ее крики, я просто положила трубку.

Объяснила ситуацию шефу, тот сходил в бухгалтерию, вернулся и говорит: надо было лично к ней подойти. Когда шеф уехал на обед, залетает бухгалтерша и начинает на меня орать (а я, естественно, не одна в кабинете): «Да как ты смеешь, да я все ему расскажу про твои выкрутасы, что ты тут вытворяешь, будет она жаловаться еще, совсем офигела, девочка...». Про что конкретно она хотела рассказать, я – честно – понятия не имею. Но в тот момент чувствовала, что меня всю трясет: то ли от ужаса, то ли от злости. На следующий день пошла напрямик к директору и сказала, что терпеть это не собираюсь, и либо он ее утихомирит, либо я уволюсь – нервы дороже. Шеф с ней поговорил, и с тех пор тишина, молчит, но бывает так посмотрит, что глаза бы ей выцарапала. Орет она периодически на всех менеджеров. Причем мы делаем кучу ее работы, на мой взгляд, – чисто бухгалтерской, чтобы ей выписывать накладные проще было. Но не дай Бог где-то какую-нибудь галочку или букву не доставили – все, звонит и в крик.

На днях был случай – звонит и начинает, как обычно, на повышенных тонах мне выговаривать, что я в карточке товара что-то не так поставила.

Начинаю выяснять, что за карточка, может, и правда мой косяк... А нет — оказалось, это вообще не имеет ко мне никакого отношения, но вот почему-то звонит и орет она первым делом на меня! Самой ей то ли 30, то ли чуть за 30, разведена, есть ребенок. Не красавица, зависти полные штаны, причем не только ко мне. Вечно какие-то проблемы, о которых знает половина офиса по ее срывам на всех подряд (кроме директора, конечно).

3. *Історія мобінгу* Олени, 24 роки.

Зачем мне понадобилось воскрешать случившееся два года назад и выносить его на общественный суд – не знаю. Быть может, потому что память еще жива и нет-нет дает о себе знать внезапным «Ненавижу», когда боль просыпается, картинки оживают. Действующие лица: Я, бухгалтер, директор, менеджер и hr-менеджер.

Я пришла в ту компанию изрядно выдохшаяся после долгих поисков работы, глупых отказов с моей стороны, о которых жалею до сих пор, и отказов со стороны работодателей.

В ту компанию на должность офис-менеджера с функциями кадровика меня взяли на удивление быстро, и поначалу все шло хорошо, пока не пришла новая бухгалтер.

Моя интуиция работала на каком-то уж совсем подсознательном уровне, потому что было несколько неприятных моментов, которые ощущались буквально физически, но артикулировать и вывести это на уровень действий и мыслей не удавалось.

Первое: новый бухгалтер с большим остервенением стала критиковать бывшего бухгалтера. Помню такую сцену: она снова и снова критикует предшественника, и директор ее утешает словами «Ты лучшая, ты лучшая». Тогда мне это показалось какой-то дикостью, поведением избалованного ребенка. Она все время давала понять, что бухгалтер в организации – самое главное лицо, и какая на нем большая ответственность.

Второе: я и бухгалтер сидели в столовой спустя недолгое время после ее прихода. Бухгалтер, не поднимая головы, стала задавать мне вопросы, не глядя мне в глаза и не обращаясь по имени и местоимению. «Где живешь?» «Замужем?» «Замуж где выходила?». При этом ее лицо не выражало ничего, точнее было недоброе, вопросы задавались не с дружеским любопытством, а с какой-то агрессией. После этого я долго отходила эмоционально, так как

некоторые вопросы показались мне бестактными, кроме того, часть из них задавалась ранее.

Надо заметить, что с первого дня на работу в ту компанию я ходила без удовольствия, с большим волнением, атмосфера была отстраненная, задания были противоречивые, чувствовалась накаленная обстановка между руководителями. С появлением нового бухгалтера атмосфера стала токсичной. Порой, заходя в кабинет директора, я слышала, как они обсуждают менеджера. Если раньше директор могла выглядывать из-за компьютера и незаметно наблюдать, как я работаю, то теперь мне просто давали задание и наблюдали за моей реакцией, насколько я уверена в себе, улыбаясь между собой.

Травля началась, когда я попросила уйти раньше, так как рабочий день начала раньше из-за рабочих заданий, которые требовали выполнения именно в раннее утро. Со мной перестали общаться. Кроме того, я озвучила вслух свое нежелание переставлять столы на этаже, так как меня оскорбляло, что мужской персонал сидел, не помогая.

Затем пошли придирки к тому, что я не изучаю дома профессиональные сайты (я делала это на работе). К слову сказать, стремление оставаться на работе после рабочего дня угасло, когда я увидела в документах приказ о том, что и директору и бухгалтеру, и всем остальным сотрудниками полагается ежемесячная премия, а мне - нет, при том, что моя зарплата была в четыре раза меньше.

Далее шло уже к концу. Я не выдержала и однажды на злобное замечание бухгалтера ответила не менее злобно. Она делала вид, что не разговаривает со мной, но если я заходила обсудить что-то с директором, то вмешивалась и обрушивалась со злой критикой, при этом, не общаясь напрямую. Если директора не было, и я подходила к бухгалтеру с вопросом, то она с ненавистью обрушивалась на меня «Не видишь, что я пью чай?».

Я пыталась донести свою фрустрацию до hr-менеджера и менеджера, но они говорили, что бухгалтер – милейшая женщина, и если не нравится, то я могу уйти, и что испытательный срок я, по всей видимости, не пройду. При этом официальных причин увольнять у них не было. Я приходила на работу раньше, уходила с опозданием, всю работу выполняла, была вежлива и аккуратна.

Последний день я помню с трудом и вспоминаю с болью и ненавистью. В то утро я пришла в кабинет директора уточнить несколько заданий по работе. На каждый мой вопрос шел агрессивный выпад. Не выдержав нападок, я задала вопрос директору, почему она так со мной разговаривает. В этот момент она просто схватила меня и с криками выгнала из кабинета. Это было дико унижительно. Я пошла к менеджеру, но он сказал, что не слышал шума, и что я не пройду испытательный срок. HR-менеджер тоже повела себя отстраненно и сказала, что это моя проблема, как вести себя с руководством.

Понимая, что смысла оставаться там нет, я ушла в тот же день, напоследок сказав все, что о них думаю. Какие я сделала выводы?

Уходить сразу, не дожидаясь атмосферы, когда тебя просто выживают и твое заявление об уходе подхватывают с радостью, лишь бы поскорей избавиться.

1. Если к тебе относятся как к низшему персоналу, заваливают работой, при этом хотят сэкономить и на зарплате, и на премии – уходи, ищи более честный неэгоистичный коллектив.

2. Не проецировать всю ситуацию на себя. Если с тобой разговаривают стервозным тоном, то это не твоя проблема.

3. При любом конфликте включи мозг и не беги как жертва к кому-нибудь поплакаться. Пусть это будет подруга или муж, но не кто-то с работы. Не нужно ничего никому объяснять и пытаться склонить на свою сторону.

4. *Історія мобінгу* Лізи, 29 років.

Сегодня первый раз, когда я решила рассказать свою историю моббинга полностью, потому что, на мой взгляд, проблема моббинга сильно недооценивается.

Случилось со мной это уже во взрослом возрасте, в 19 лет. Тогда я только устроилась на свою первую работу (где, кстати, проработала почти 10 лет...). Коллектив был очень маленький (4 человека вместе со мной) и мужской, я была единственной особью женского пола. Еще не закончила институт, умная, наглая, энергичная, со зверским желанием стать профессионалом в своей области, научиться всему-всему и познать все, что можно, связанное со своей профессией. Я никогда не боялась казаться глупой и задавать много вопросов если что-то было непонятно. Но никогда раньше это не приводило к издевательствам надо мной, наоборот «старшими» всегда воспринималось с некоторым удивлением и восхищением. А в этом коллективе мои вопросы стали поводом для насмешек и придирок со стороны двух коллег. Я не смогу сейчас вспомнить конкретных примеров, но с уверенностью могу заявить, что моральный прессинг и издевательства были каждый день. Меня могли отправить на какое-то задание не предупредив, что и как там надо делать, в итоге делала я по-своему, а коллеги потом надо мной смеялись. Меня заставляли без объяснений «почему, зачем и как» помногу раз переделывать одну и ту же работу; это всегда сопровождалось коллективным обсуждением моих «способностей», отпускались злорадные комментарии по поводу сделанного мною. Любое мое мнение изначально считалось неверным и критиковалось. Доходило до того, что я начинала плакать прямо на рабочем месте. Тихо так, чтобы никто не заметил...

У этого моббинга была одна особенность: случался он только, когда оба коллеги были вместе. Когда они были порознь и оставались со мной тет-а-тет,

ситуация менялась, их отношение ко мне было вежливым, и, даже, дружеским.

Через 3 месяца такого цирка, где я была единственным клоуном, я пришла к начальнику с заявлением, что работать клоуном не нанималась, попросила его повлиять на ситуацию. В итоге начальник заговорил мне зубы, но в ситуацию никак не вмешался. Издевательства продолжились. А я продолжала сопротивляться. В один момент это переросло в открытый конфликт между мной и одним из коллег. Здоровый человек быстро бы ушел из такого нездорового коллектива. Но я решила, что заставлю коллег уважать меня и прекратить надо мной издеваться.

Итог: лет через 6 отношения с коллегами наладились, они начали советоваться со мной, уважать мое мнение. Но за эти 6 лет я полностью потеряла уверенность в своих профессиональных способностях, стала сомневаться в каждом своем решении, перестала уважать себя как специалиста, я не могла предпринять ни одного шага, прежде не посоветовавшись с кем-нибудь, я сама стала девальвировать себя и свою работу.

5. Історія мобінгу Олі, 26 років.

Было это 3 года назад. Я, молоденькая девочка, вчерашняя выпускница института, пришла на работу в регистратуру городской стоматологической поликлиники. Почему именно туда? отвечаю: нужны были деньги, искать что-то по специальности времени не было, да и мечтала в детстве примерить белый медицинский халат. С успехом прошла собеседование, радовалась, что взяли меня, человека с улицы, а не сестру старшей медсестры. Пока проходила мед. комиссию, поставили стажироваться в смену (я должна была работать в другой смене). Все было прекрасно: молодые женщины-регистраторы, очень дружелюбные, встретили как родную. Все объяснили, показали, как работать с программой ЕМИАС, заводить мед. карты, искать их в картотеке. В общем я была в полном восторге. И вот мне оформили документы и официально я приступила к работе. Меня предупредили, что коллеги мои весьма своеобразные пожилые дамы. Я не обратила на это внимание. Найду, думаю, общий язык с ними, старушки, они добрые обычно. О, как я ошиблась! В первый же официальный день моей работы мне была объявлена война! Заведующая моим отделением при встрече задала вопрос: ты чья? Кто тебя привел сюда? Я ответила, что я пришла сама, с улицы, ничьим протекже не являюсь. Заведка поджала губы и начала знакомить меня с моими сменщицами. Ими оказались две пожилые бабки, весьма злого вида. Я приступила к работе. бабки игнорировали меня как могли. На мои вопросы не отвечали, за компьютеры не допускали. Я занималась лишь переноской карт и была у бабок на побегушках, девочка принеси-подай. Имя мое они запомнить не удосужились, так и обращались в третьем лице: "эй, поди сюда". Я решила не конфликтовать и покладисто выполняла все их поручения: носила карты, показывала больным требуемый кабинет, помогала оформить запись через инфомат. В течение смены положен 15 минутный перерыв "на чай", но об этом меня не предупредили. За всю смену мне ни разу не дали присесть и к ее

окончанию ноги у меня гудели как провода высоковольтки, а бабки жаловались на то, что они свои ноги отсидели. Конечно, 6 часов подряд сидеть не вставая. Пока меня не было в их смене, карты они носили сами, правда ооочень медленно: пока они донесут карту, больному уже вылечат зуб. Жалоб на них было уйма. А тут появилась я - девочка на побегушках. Неделю я терпела, поскольку новеньких гоняют везде, но потом стала у них интересоваться, почему меня не опускают к компьютеру, ведь я должна знать программу так в будущем мне была обещана должность администратора. Бабки, посоветовавшись с заведкой, пустили меня к компьютеру т е посадили на регистрацию, ничего при этом не объяснив и забрав с собой все ручки, карандаши и замазку. Оформлять карты мне было нечем. Не беда, достала свою ручку. На все вопросы отвечали криком либо игнорировали. При оформлении очередной больной, я три раза извинившись перед ней, спросила у одной из бабок какой адрес мне писать в карту: фактический или прописку, на что бабка ответила полным молчанием. Я спросила еще раз- реакция та же. Уже не выдержала больная и сделала бабке замечание, мол два раза спросили, вы что, не в состоянии ответить? Бабка вырвала у меня карту и оформила ее сама. Больше на регистрацию меня не пускали, несмотря на мои возмущения. Бабки приходили раньше и сразу, бегом садились за компы+ поставили на них пароли. Заведующая же вела сольную партию. В раздевалке у всего персонала есть шкафчики на два лица. Мне же шкафчик не дали, ссылаясь на то, что «нет свободных мест» (хотя по словам девочек-медсестричек, мест было много). Я вынуждена была переодеваться на кушетке у всех на виду. В коллективе работали также молодые мужчины, представьте себе "удовольствие" переодевания перед их носом. Ключ от служебного туалета мне также не выдали, я ходила в туалет для больных. Дальше больше. бабки, видя, что я все еще дружелюбно настроена и увольняться не собираюсь, стали делать откровенные гадости. Потеряли на смене карту- свалили все на меня,

мне выговор. Я этой карты в глаза не видела, но все равно огребла. Послала меня бабка искать карту, я ее не нашла т к, видимо, она была у врача, и он ее к нам еще не скинул. Сказала об этом бабке, она как обычно проигнорила мою реплику. Я повторила еще раз и нарвалась на рык: я слышу! Что ты мне 100 раз повторяешь! Я вежливо заметила, что читать мысли пока не научилась и не знаю, слышала ли она мою реплику или нет. Мне был дан ответ: " учишься!". Я не выдержала и сказала: знаете, мне за это не платят! И тут на меня накинулись сразу две бабки дескать какая я хамка и чтоб вообще рот свой закрыла и сидела молча. После перебранки я присела на стул, пока оператор отошла попить чаю. Проходившая мимо бабка так толкнула этот стул, что я еле на нем удержалась. Не выдержав этой травли, я написала "по собственному". Начальница отдела кадров увольнять меня наотрез отказалась и меня перевели в детское отделение. Работавшая там женщина рассказала мне, что с бабками сработаться не может никто. От них бегут! И она тоже сбежала в свое время от их отношения к ней. Я думала, что вот оно, счастье, хорошая напарница, хорошая заведующая (в детстве работает другая зава). Но нет! Заведка бабулек, она же местный серый кардинал, принимающий все решения по кадрам (негласно, естессно), решила меня окончательно выжить. Тем более, что вопрос встал о переводе моей напарницы в смену к бабкам. Напарница наотрез отказалась и уже через два дня выговаривала мне, какая я неуживчивая и плохая, что не могу найти общий язык с милыми старушками. Заведующая подговорила весь коллектив (кроме медсестер и врачей) и на меня ополчились все. Не выдержав я со слезами уволилась. Заведующий поликлиникой- тюфяк, который не в состоянии навести порядок в своем коллективе, заведующая лечебно- хирургическим отделением- та еще сука. Серый кардинал, который только и может, что устраивать в коллективе грызню, стравливать всех и при этом ни черта не делать по специальности. Какую она выполняет функцию в учреждении- непонятно. В общем

расписании ее нет. Спустя неделю после моего увольнения я узнаю, что мое место с триумфом заняла моя конкурентка на собеседовании- сестра старшей медсестры.

Я долго не могла понять, что со мной не так и почему так получилось с этой работой. Поняла, когда нашла новую, хорошую работу с хорошей з/п и очень дружным коллективом, который стал моей второй семьей. Люди! Все зависит от них! будь ты хоть сахарной, но если тебя задумали выжить- выживут в любом случае.

6. *Історія мобінгу* Олени, 25 років.

Я это пережила. 1,5 года. Прошло уже полгода, но раны еще не затянулись. Это случилось на моей первой работе, на которую я устроилась сразу же после окончания университета. Бухгалтерия бюджетной организации - з/п мизерная, коллектив преимущественно женский, но как я по началу думала, что тут я научусь практической так сказать работе по специальности и что мне повезло. Устроилась я по знакомству...через довольно высокопоставленную чиновницу, которая была знакомой моего отца. На работе об этом узнали с первой секунды наверное:) Моббинг начался с моей начальницы, которая была инициатором всего этого, с первой же недели, она начала мне говорить, что я училась за взятки, что я лентяйка и она заставит меня работать. Поход в ее кабинет был для меня пыткой. Сразу же хочу вам сказать, что столько оскорблений и столько моральных надругательств я еще не от кого не терпела в своей жизни.

Потом за дело взялись коллеги, зам нашей начальницы, другие коллеги. Это как снежный ком. Я плакала и на рабочем месте постоянно. Сейчас я понимаю, что это была огромная и ужасная ошибка. Надомном смеялись все: коллеги, начальница, она называла меня актрисой, ничтожеством, говорила, что из меня ничего не получится в профессиональном плане, что я вызываю к себе жалость. Если честно, то причиной моих слез было: моя нестабильная психика, моя бабушка умирала от рака и постоянные другие эмоциональные проблемы.

Почему я не ушла. Хороший вопрос: я жила с родителями, полностью от них зависела и когда я поднимала вопрос об уходе с работой, они кричали и оскорбляли меня.

Я как работник. Сложно себя адекватно оценивать. Очень сложно. Я далеко не идеальный сотрудник, были постоянные и частые опоздания, некомпетентность и лень. Одним словом, я не идеал.

Эпилог. Закончилось это все тем, что на новогодний корпоратив пригласили всех кроме меня. Такая вот показательная акция. После этого я быстро оттуда уволилась, буквально убежала, недоделала работу и не передала дела. Причиной моего ухода было то, что родители наконец-то дали добро на мой уход и собственно все это включая и корпоратив:))))

Уже полгода я работаю на другой работе, которая в целом меня устраивает на данный момент.

Зачем я это все написала: в первую очередь для себя, а во вторую очередь, для других людей. Если вам плохо, если вас не любят на работе. Уходите. Лучше не будет. Берегите себя и свое здоровье, и свои нервы. Мы все люди, я обычный человек, такой же как мои прошлые коллеги. Просто все вышло так как вышло. Надеюсь моя история кому-то поможет.

Анотація

У дипломній роботі розглянуті особливості впливу мобінгу на людей в сучасному суспільстві, виявлені причини, дисфункціональні ефекти мобінгу в трудовому колективі, наслідки цього соціального феномена і методи управління ним. Проведений наративний аналіз історій жертв мобінгу.

Об'єкт дослідження – соціально-психологічне насилля в трудовому колективі.

Предмет дослідження – мобінг як форма соціально-психологічного насилля щодо співробітника в трудовому колективі.

Мета дослідження – виявити дисфункціональні ефекти мобінгу в трудових колективах на міжособистісному та груповому рівнях та систематизувати інформацію про методи управління.

Вивчено вплив мобінгу на людей в сучасному суспільстві, проведено наративний аналіз історій жертв, постраждалих від мобінгу, проведено аналіз причин цькування, визначені дисфункціональні ефекти мобінгу в трудовому колективі, систематизована інформація про методи управління.

Структура роботи. Дипломна робота складається з вступу, двох розділів, висновків (підсумків), списку використаних джерел, додатку. У дипломній роботі використано 2 додатки. Список використаної літератури містить 70 джерел. Загальний обсяг дипломної роботи складає 98 сторінок.

КЛЮЧОВІ СЛОВА: МОБІНГ, ТРУДОВИЙ КОЛЕКТИВ, МЕТОДИ УПРАВЛІННЯ, ДИСФУНКЦІЇ, НАРАТИВНИЙ АНАЛІЗ, НАРАТИВ.

Аннотация

В дипломной работе рассмотрены особенности влияния моббинга на субъектов в современном обществе; выявлены причины, дисфункциональные эффекты моббинга в трудовом коллективе, последствия этого социального феномена и методы управления ним. Проведен нарративный анализ историй жертв моббинга.

Объект исследования – социально-психологическое насилие в трудовом коллективе.

Предмет исследования – моббинг как форма социально-психологического насилия в отношении сотрудника в трудовом коллективе.

Цель исследования – выявить дисфункциональные эффекты моббинга в трудовых коллективах на межличностном и групповом уровнях; систематизировать информацию про методы управления.

Изучено влияние моббинга на людей в современном обществе, проведен нарративный анализ историй жертв, пострадавших от моббинга, проведен анализ причин травли, определены дисфункциональные эффекты моббинга в трудовом коллективе, систематизирована информация о методах управления моббингом.

Структура работы. Дипломная работа состоит из введения, двух разделов, заключения, списка использованных источников, приложения. В дипломной работе использовано 2 приложения. Список использованной литературы содержит 70 источников. Общий объем дипломной работы составляет 98 страниц.

КЛЮЧЕВЫЕ СЛОВА: МОББИНГ, ТРУДОВОЙ КОЛЛЕКТИВ, МЕТОДЫ УПРАВЛЕНИЯ, ДИСФУНКЦИИ, НАРРАТИВНЫЙ АНАЛИЗ, НАРРАТИВ.

Abstract

The diploma considers the features of the influence of mobbing on people in modern society, reveals the causes, dysfunctional effects of mobbing in the workplace, the consequences of this social phenomenon and methods of managing it. Conducted a narrative analysis of the stories of the victims of mobbing.

Object of the research – social and psychological violence in the labor collective.

Subject of the research – mobbing as a form of social and psychological violence concerning an employee in a work team.

Purpose of the research – to identify dysfunctional effects of mobbing in work teams at the interpersonal and group levels and to systematize information about management methods.

The influence of mobbing on people in modern society is studied, the narrative analysis of the stories of victims of mobbing is carried out, the causes of harassment are analyzed, the dysfunctional effects of mobbing in the labor collective are determined, the information on management methods is systematized.

The structure of work. Diploma consists of introduction, two chapters, conclusion, list of references, annex. The Diploma contains 2 annexes. List of references contains 70 sources. The total volume of the thesis is 98 pages.

KEYWORDS: MOBBING, LABOR COLLECTIVE, MANAGEMENT METHODS, DYSFUNCTIONS, NARRATIVE ANALYSIS.