МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ

ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

на тему: «Соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу у співробітників організацій»

Здобувача вищої освіти
першого (бакалаврського) рівня
шифр групи ПсБз 22-1,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія» _____ **Шнар Є.Ю.**

Науковий керівник _____ **Льовкіна О.Г.**

Гарант освітньо-професійної
програми _____ **Заушнікова М. Ю.**

Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та суспільних дисциплін
протокол від «8» 05 2026 р. № 11

Завідувач кафедри _____ **Пєтухова І. О.**

Ірпінь – 2026

Реєстрація № 1 10.06.2026 _____

(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки *до захисту* 04.06.26 _____

(дата) (підпис відповідальної особи)

Результат захисту 95 12.06.26 _____

(оцінка) (дата) (підпис відповідальної особи)

Голова комісії: _____ А.М. Маслюк

(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: _____ Ю.Ю. Задимейкова

(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ Г. Петрова

(підпис) (ініціали, ПІБ)

_____ Коваленко Т.Є.

(підпис) (ініціали, ПІБ)

МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації

Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін
Спеціальність 053 «Психологія»
Освітньо-професійна програма «Психологія»

Затверджую:
Завідувач кафедри психології,
педагогіки та суспільних дисциплін
_____ І.О. Пєтухова

Завдання на кваліфікаційну роботу
здобувача вищої освіти
Шнар Євгенія Юріївна
(прізвище, ім'я, по батькові)

Тема кваліфікаційної роботи: **Соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу у співробітників організацій**
Затверджена наказом ректора від 14 жовтня 2025 №1323
Термін подачі закінченої роботи: 06.06.2026
Цільова установка: дослідження соціально-психологічних чинників виникнення мобінгу у співробітників організацій та розробка практичних рекомендацій щодо його профілактики і подолання.
Мета роботи: теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу у співробітників організацій, а також розробити практичні рекомендації щодо його профілактики та зниження проявів.
Об'єкт роботи: мобінг як соціально-психологічне явище в організаціях.
Предмет роботи: соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу у співробітників організацій.
База дослідження: емпіричне дослідження проводилося серед співробітників ТОВ «Стелларіон», які брали участь у психодіагностичному обстеженні щодо рівня мобінгу, соціально-психологічного клімату, згуртованості групи та стилів поведінки у конфліктних ситуаціях.
Вихідні дані до роботи: теоретичні положення сучасної психології щодо феномену мобінгу, результати наукових досліджень вітчизняних та зарубіжних авторів, а також емпіричні дані, отримані шляхом використання психодіагностичних методик (опитувальник мобінгу, методика Фідлера, тест Сішора, методика К. Томаса).
Перелік графічного матеріалу: таблиці результатів емпіричного дослідження.

Календарний план виконання роботи

№ п/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів р	
		За планом	Факт
1	2	3	4
1.	Вибір теми, вивчення літературних джерел та складання плану роботи	01.10.2025	01.10
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	18.12.2025	18.12
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	18.03.2026	20.03
4.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	15.04.2026	20.04
5.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	15.05.2026	15.05
6.	Попередній захист роботи	15.05.2026	20.05
7.	Отримання відгуку керівника роботи	21.05.2026	28.05
8.	Отримання зовнішньої рецензії	28.05.2026	28.05
9.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	01.06.2026	04.06
10.	Захист роботи	06.06.2026	11-12.06

3. Дата видачі завдання «01»жовтня 2025 р.

4. Керівник кваліфікаційної роботи: _____ Льовкіна О.Г.
(підпис) (ініціали, ПІБ)

5. Гарант освітньої програми: _____ Заушнікова М. Ю.
(підпис) (ініціали, ПІБ)

6. Завдання до виконання отримав
здобувач вищої освіти: _____ Шнар Є.Ю.
(підпис) (ініціали, ПІБ)

АНОТАЦІЯ

Соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу у співробітників організацій

Мета роботи полягає в теоретичному обґрунтуванні та емпіричному дослідженні соціально-психологічних чинників виникнення мобінгу у співробітників організацій, а також у розробці практичних рекомендацій щодо його профілактики та подолання.

Завданнями роботи є проаналізувати теоретичні підходи до вивчення мобінгу в сучасній психологічній науці; визначити основні соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу в організаціях; охарактеризувати форми, види та наслідки мобінгу для особистості та колективу; емпірично дослідити особливості прояву соціально-психологічних чинників мобінгу серед співробітників організацій та розробити та обґрунтувати програму профілактики мобінгу та покращення соціально-психологічного клімату в колективі.

Предметом дослідження є соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу у співробітників організацій.

Об'єктом дослідження виступає мобінг як соціально-психологічне явище в організаціях.

За результатами дослідження сформульовані висновки щодо того, що мобінг у трудових колективах зумовлюється сукупністю соціально-психологічних чинників, серед яких ключову роль відіграють несприятливий соціально-психологічний клімат, низький рівень згуртованості та домінування неконструктивних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях.

Одержані результати можуть бути використані у практичній діяльності організаційних психологів, HR-фахівців та керівників організацій для профілактики мобінгу, покращення соціально-психологічного клімату в колективах та підвищення ефективності управління персоналом.

Кваліфікаційна робота містить 49 сторінок, 5 таблиць, список використаних джерел з 37 найменувань, 2 додаток.

Ключові слова: мобінг, соціально-психологічний клімат, конфлікт, згуртованість колективу, організація, психологічний тиск.

Рік виконання кваліфікаційної роботи 2026 р.

Рік захисту роботи 2026 р.

ABSTRACT

The theme of the qualification work

The purpose of the work: is to theoretically substantiate and empirically investigate the socio-psychological factors of mobbing among employees in organizations, as well as to develop practical recommendations for its prevention and reduction.

Object of research: mobbing as a socio-psychological phenomenon in organizations.

Subject of the work: socio-psychological factors of mobbing among employees in organizations.

Research base: the study used a complex of methods, including theoretical methods (analysis, synthesis, generalization, and systematization of scientific literature) and empirical methods (questionnaires, psychodiagnostic techniques for assessing socio-psychological climate, group cohesion, conflict behavior styles, and manifestations of mobbing).

In the **first** chapter presents the theoretical foundations of mobbing in modern psychological science are presented, as well as the socio-psychological factors, forms, types, and consequences of mobbing in organizations are analyzed.

The **second** chapter presents the organization and methodology of the empirical study, as well as the analysis of the obtained results regarding socio-psychological factors of mobbing among employees.

The **third** chapter presents the development of a prevention program for mobbing, the justification of psychological conditions for forming a favorable socio-psychological climate, and the evaluation of the effectiveness of the proposed measures.

The obtained results indicate that mobbing in organizations is caused by a combination of socio-psychological factors, including an unfavorable socio-psychological climate, low group cohesion, and the dominance of non-constructive conflict behavior strategies.

The qualification paper contains 49 pages, 5 tables, a list of references including 37 sources, and 2 appendix.

Year of execution of the qualification work: 2026

Year of work presentation: 2026

ЗМІСТ

ВСТУП 8

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ МОБІНГУ У СПІВРОБІТНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ 11

1.1. Поняття мобінгу в сучасній психологічній науці 11

1.2. Форми та види мобінгу в організаціях 16

1.3. Умови виникнення мобінку та його наслідки для особистості та колективу 14

Висновки до розділу 1 20

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ МОБІНГУ У СПІВРОБІТНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ МОБІНГУ 22

2.1. Організація та методологія дослідження 22

2.2. Аналіз результатів дослідження соціально-психологічних чинників мобінгу у співробітників організацій 24

2.3. Програма профілактики та подолання мобінгу серед працівників організацій 29

Висновки до розділу 2 37

ВИСНОВКИ 40

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ 42

ДОДАТКИ 46

ВСТУП

Актуальність дослідження. У сучасних умовах розвитку організаційного середовища, зростання конкуренції та підвищення вимог до професійної діяльності працівників особливої уваги набувають соціально-психологічні аспекти міжособистісної взаємодії в колективі. Однією з гострих проблем сьогодення є мобінг – систематичне психологічне цькування працівника з боку колег або керівництва, що негативно впливає як на особистість, так і на ефективність діяльності організації.

Проблема мобінгу активно досліджується як зарубіжними, так і вітчизняними науковцями (Х. Лейман [1], Д. Ольвеус [2], Л. Карамушка [3], Н. Коломінський [4] та ін. [5; 6]), однак питання соціально-психологічних чинників його виникнення потребують подальшого уточнення та систематизації. Особливо актуальним є вивчення цієї проблеми в контексті сучасних українських організацій, де соціально-економічні зміни, стресові умови праці та нестабільність можуть сприяти поширенню мобінгу. Це зумовлює необхідність комплексного дослідження причин, умов виникнення та шляхів профілактики даного явища.

Об’єкт дослідження – мобінг як соціально-психологічне явище в організаціях.

Предмет дослідження – соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу у співробітників організацій.

Мета дослідження – теоретично обґрунтувати та емпірично дослідити соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу у співробітників організацій, а також розробити практичні рекомендації щодо його профілактики та подолання.

Завдання дослідження:

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення мобінгу в сучасній психологічній науці, охарактеризувати форми, види та наслідки мобінгу для особистості та колективу.

2. Емпірично дослідити соціально-психологічні чинники мобінгу серед співробітників організацій.
3. Розробити програму профілактики та подолання мобінгу серед співробіників організацій.

Для досягнення мети та вирішення поставлених завдань було використано **комплекс методів дослідження:** – теоретичні: аналіз, синтез, узагальнення та систематизація наукової літератури з проблеми дослідження; – емпіричні: анкетування, психодіагностичні методики (оцінка соціально-психологічного клімату, рівня конфліктності, проявів мобінгу).

Теоретична значущість роботи полягає у поглибленні наукових уявлень про сутність мобінгу як соціально-психологічного явища, уточненні чинників його виникнення та систематизації підходів до його вивчення.

Практична значущість дослідження визначається можливістю використання отриманих результатів у діяльності організаційних психологів, HR-фахівців та керівників для профілактики мобінгу, покращення психологічного клімату в колективі та підвищення ефективності роботи персоналу. Запропоновані рекомендації можуть бути впроваджені у практику управління персоналом.

Методологічна основа роботи базується на положеннях соціальної та організаційної психології щодо міжособистісної взаємодії, теоріях конфлікту, стресу та психологічного клімату в колективі, а також на концепціях дослідження мобінгу та професійного вигорання.

Експериментальна база дослідження. Дослідження проводилося на базі організації ТОВ «Сталларіон» із залученням співробітників різного віку та стажу роботи. Загальна кількість досліджуваних становила 60 осіб віком від 22 до 45 років.

Апробація результатів дослідження. Основні положення та результати дослідження були представлені на науково-практичній конференції, семінарах та обговорювалися на засіданнях кафедри.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів, висновків до кожного розділу, загальних висновків, списку використаних джерел та додатків. Основний зміст роботи викладено на 40 сторінках, містить 5 таблиць. Загальний обсяг роботи становить 49 сторінок.

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ МОБІНГУ У СПІВРОБІТНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ

1.1. Поняття мобінгу в сучасній психологічній науці

У сучасній психологічній науці мобінг розглядається як складне психосоціальне явище, що виникає у сфері професійної діяльності та міжособистісної взаємодії в організаціях. Він характеризується систематичним, тривалим і цілеспрямованим психологічним впливом на працівника, що має на меті його приниження, ізоляцію або витіснення з колективу. На відміну від звичайного конфлікту, мобінг не є рівноправною взаємодією сторін, а виступає формою психологічного насильства, що має асиметричний характер і супроводжується домінуванням однієї сторони над іншою [5].

Поняття «мобінг» має виразний міждисциплінарний характер і досліджується в межах психології, соціології, менеджменту, медицини та права, що свідчить про складність і багатовимірність цього явища [7]. У психології мобінг розглядається як форма тривалого психоемоційного тиску та насильства, що впливає на особистість і її психічне здоров’я; у соціології – як прояв групової динаміки, соціальної нерівності та девіантної поведінки в колективі; у менеджменті – як фактор, що знижує ефективність управління персоналом і продуктивність праці; у медицині – як причина виникнення психосоматичних і психічних розладів; у праві – як порушення трудових прав працівника та підстава для юридичного захисту [8].

Вперше термін «мобінг» був введений у науковий обіг етологом К. Лоренцом у 1958 році для позначення агресивної поведінки тварин, спрямованої на вигнання або ізоляцію окремого індивіда з групи [9]. Згодом це поняття було адаптоване до соціального контексту і почало використовуватися для опису аналогічних процесів у людських спільнотах. У контексті трудових відносин концепція мобінгу була ґрунтовно розроблена шведським психологом Х. Лейманом у 80-х роках XX століття. У своїх дослідженнях він визначив мобінг як систематичний, тривалий психологічний тиск на робочому місці, який реалізується через різні форми деструктивної взаємодії: цькування, приниження,

соціальну ізоляцію, поширення чуток, дискредитацію професійної діяльності та інші дії, спрямовані на підрив авторитету працівника [9].

У сучасних наукових підходах мобінг трактується як тривалий процес психологічного переслідування, що включає різноманітні форми негативного впливу. До основних проявів мобінгу належать: приниження гідності працівника, сарказм і знецінення його досягнень, підрив професійної репутації, соціальна ізоляція в колективі, ігнорування результатів праці, надмірний контроль або безпідставна критика, поширення пліток та створення ворожої атмосфери [8]. Важливою ознакою мобінгу є його систематичність і тривалість, що відрізняє його від одноразових конфліктних ситуацій.

Залежно від напрямку агресії, у науковій літературі виокремлюють кілька видів мобінгу: вертикальний (згори вниз – коли керівник здійснює психологічний тиск на підлеглого), знизу вгору (коли колектив чинить тиск на керівника) та горизонтальний (між співробітниками одного статусного рівня) [10]. Така класифікація дозволяє глибше зрозуміти структуру міжособистісних відносин у колективі та механізми виникнення мобінгу.

Стан дослідженості проблеми мобінгу свідчить про стійкий і зростаючий науковий інтерес до цього явища як у зарубіжній, так і у вітчизняній науці. Це пояснюється його значним впливом на ефективність функціонування організацій, психологічне благополуччя працівників та соціально-економічні процеси загалом. Зарубіжні дослідники (Х. Лейман [1], Д. Ольвеус [2] та ін.) у своїх роботах зосереджують увагу на вивченні психологічних механізмів мобінгу, зокрема процесів групового тиску, агресії, соціальної ізоляції та їхнього впливу на психічне здоров’я особистості. Вони також детально аналізують наслідки мобінгу, серед яких – зниження продуктивності праці, професійне вигорання, розвиток тривожних і депресивних станів, а також порушення соціальної адаптації працівників.

У свою чергу, українські науковці (Т. Коляда [11], Н. Кохан [12], Н. Чередніченко [13], В. Оверчук [14] та ін.) підходять до вивчення мобінгу більш комплексно, розглядаючи його як соціально-правове явище, що поєднує

психологічні, соціальні та юридичні аспекти. У їхніх дослідженнях мобінг аналізується не лише як форма міжособистісного конфлікту чи психологічного насильства, але і як проблема організації праці, управління персоналом та дотримання трудових прав. Значна увага приділяється виявленню причин виникнення мобінгу, умов його поширення в організаціях, а також розробці заходів щодо його профілактики та подолання.

У правовому контексті мобінг визначається як систематична та тривала протиправна поведінка членів трудового колективу або керівництва, спрямована на порушення прав працівника, приниження його честі та гідності, створення нестерпних умов праці з метою примушення до звільнення або витіснення з організації. Важливим є те, що в сучасному українському законодавстві мобінг поступово отримує нормативне закріплення, що свідчить про визнання його як серйозної соціальної проблеми [10]. Водночас практична реалізація правового захисту постраждалих ускладнюється труднощами доведення факту мобінгу, недостатністю доказової бази та низьким рівнем обізнаності працівників щодо своїх прав.

Аналіз наукових джерел дозволяє виділити основні підходи до розуміння мобінгу: як форми психологічного насильства, як соціального феномену групової динаміки та як управлінської проблеми організацій. При цьому дослідники наголошують, що мобінг є результатом взаємодії індивідуально-психологічних особливостей учасників, соціально-психологічного клімату в колективі та організаційних умов [13; 14].

Особливої уваги заслуговує проблема суб’єктів мобінгу. Агресори (мобери), як правило, характеризуються прагненням до домінування, високим рівнем тривожності, схильністю до маніпулятивної поведінки, страхом конкуренції та наявністю нарцисичних або пасивно-агресивних рис [15]. Водночас жертвами мобінгу часто стають професійно компетентні, відповідальні та емпатичні працівники, які можуть відрізнятися від більшості за певними характеристиками (віком, досвідом, світоглядом, соціальним статусом тощо) або становити загрозу для інших членів колективу як конкуренти.

Сучасні дослідження також акцентують увагу на нових формах мобінгу, зокрема цифровому мобінгу, який здійснюється через корпоративні комунікаційні засоби (електронну пошту, месенджери, соціальні мережі). Він проявляється у формі ігнорування повідомлень, публічного приниження в онлайн-просторі, маніпуляції інформацією та створення негативного інформаційного фону навколо працівника [8]. Особливістю цифрового мобінгу є наявність цифрових слідів, що ускладнює, але водночас і полегшує його фіксацію.

Наслідки мобінгу є вкрай негативними як для особистості, так і для організації в цілому. Для працівника вони можуть проявлятися у вигляді психологічних розладів (депресія, тривожні стани, посттравматичний стресовий розлад), професійного вигорання, зниження самооцінки та мотивації, а також психосоматичних порушень. Для організації мобінг призводить до зниження продуктивності праці, погіршення психологічного клімату, зростання плинності кадрів та зниження загальної ефективності діяльності.

Таким чином, мобінг є складним багатофакторним явищем, яке потребує комплексного вивчення та міждисциплінарного підходу. Незважаючи на значну кількість наукових досліджень, проблема мобінгу залишається актуальною і недостатньо розробленою, особливо в контексті сучасних організаційних умов, що обумовлює необхідність подальших теоретичних та емпіричних досліджень.

1.2. Форми та види мобінгу в організаціях

Мобінг у сучасних організаціях проявляється у різноманітних формах і видах, що відрізняються за змістом, інтенсивністю, тривалістю та суб’єктами впливу. Його багатовимірність зумовлює необхідність комплексного аналізу, оскільки різні прояви мобінгу можуть мати як явний, так і прихований характер, а їх наслідки – бути як короткостроковими, так і довготривалими.

Форми мобінгу відображають конкретні способи здійснення психологічного тиску на працівника (див. Табл. 1.1).

Таблиця 1.1

Форми мобінгу

Назва	Опис
Вербальний мобінг	проявляється у систематичних образах, приниженні, сарказмі, критиці, що не має конструктивного характеру
Невербальний (поведінковий) мобінг	включає ігнорування, демонстративне уникнення, виключення з комунікації, холодне ставлення, відмову у співпраці
Соціальна ізоляція	цілеспрямоване обмеження контактів працівника з колективом, недопущення до неформального спілкування, створення відчуття «відчуження»
Професійний мобінг	проявляється у заниженні оцінки результатів праці, безпідставній критиці, позбавленні важливих завдань або, навпаки, перевантаженні роботою з метою дискредитації
Інформаційний мобінг	навмисне приховування або викривлення інформації, необхідної для виконання службових обов'язків
Кібермобінг	здійснюється за допомогою цифрових засобів комунікації (електронна пошта, месенджери, соціальні мережі) і характеризується публічністю або анонімністю впливу

Джерело: складено автором на основі [23]

Залежно від суб'єктів та напрямку впливу, мобінг поділяється на такі основні види [24]:

- Горизонтальний мобінг – здійснюється між працівниками одного рівня ієрархії. Найчастіше виникає на ґрунті конкуренції, особистісної несумісності або боротьби за ресурси.
- Вертикальний мобінг – має місце між працівниками різних рівнів:
  - *«Згори вниз» (босинг)* – тиск з боку керівництва на підлеглого;
  - *«Знизу вгору»* – колективний тиск підлеглих на керівника.
- Інституційний (організаційний) мобінг – формується як результат недосконалості управлінських процесів або навіть свідомої політики керівництва.
- Прихований (латентний) мобінг – характеризується завуальованими формами впливу, які складно ідентифікувати та довести.
- Відкритий мобінг – має явний, демонстративний характер і легко спостерігається оточенням.

Таким чином, форми та види мобінгу є різноманітними і часто взаємопов'язаними, що ускладнює їх своєчасне виявлення.

1.3. Умови виникнення мобінгу та його наслідки для особистості та колективу

Мобінг як складне соціально-психологічне явище не виникає спонтанно, а формується під впливом сукупності взаємопов'язаних чинників, які діють на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях. Його виникнення зумовлюється як особистісними особливостями учасників взаємодії, так і специфікою соціально-психологічного клімату колективу, стилю управління та організаційної культури [16]. Саме тому аналіз соціально-психологічних чинників мобінгу є ключовим для розуміння механізмів його формування та розробки ефективних заходів профілактики.

Передусім варто зазначити, що серед індивідуально-психологічних чинників важливу роль відіграють особистісні характеристики як потенційних агресорів (моберів), так і жертв. Особи, які ініціюють мобінг, нерідко характеризуються підвищеною тривожністю, низьким рівнем емоційної стабільності, потребою у домінуванні та самоствердженні за рахунок інших. Для них типовими є схильність до маніпуляцій, агресивність, егоцентризм, а також страх конкуренції, що виникає у ситуаціях професійної невпевненості [17]. Часто такі працівники використовують мобінг як спосіб психологічного захисту, компенсуючи власні внутрішні конфлікти та невдоволеність собою.

Водночас жертви мобінгу не обов'язково є слабкими або соціально дезадаптованими особистостями. Навпаки, до групи ризику часто потрапляють професійно компетентні, відповідальні, ініціативні працівники, які можуть становити конкуренцію іншим членам колективу. Також жертвами мобінгу стають особи, які відрізняються від більшості за певними ознаками (віком, статтю, досвідом, світоглядом, соціальним статусом), що може провокувати їх неприйняття групою. Серед психологічних особливостей таких осіб можна виокремити підвищену емпатійність, схильність до перфекціонізму, труднощі у відстоюванні особистісних меж, а також високу чутливість до оцінки з боку оточення [18].

На рівні групової взаємодії важливим чинником виникнення мобінгу є особливості соціально-психологічного клімату в колективі. Низький рівень довіри, відсутність підтримки, високий рівень конфліктності та конкуренції створюють сприятливе середовище для розвитку деструктивних форм взаємодії. У таких умовах мобінг може виступати як спосіб регуляції групових відносин, коли колектив «виштовхує» окремого члена для збереження уявної стабільності [19]. Важливу роль відіграє також феномен конформізму, коли інші працівники, навіть не підтримуючи агресора, не протидіють мобінгу через страх бути ізольованими або втратити власні позиції в колективі.

Суттєвим соціально-психологічним чинником є наявність неформальних груп і лідерів, які можуть впливати на поведінку інших членів колективу. Якщо

неформальний лідер підтримує або ініціює мобінг, це значно посилює його масштаб і інтенсивність. Водночас відсутність позитивного лідерства, орієнтованого на підтримку і співпрацю, сприяє поширенню агресивних форм поведінки.

Організаційні чинники також відіграють ключову роль у виникненні мобінгу. Одним із найважливіших є стиль керівництва. Авторитарний стиль, що передбачає жорсткий контроль, придушення ініціативи та ігнорування потреб працівників, створює умови для виникнення страху, напруження і прихованої агресії, яка може проявлятися у формі мобінгу [20]. Водночас хаотичний або ліберальний стиль управління, за якого відсутній чіткий контроль і регулювання міжособистісних відносин, також сприяє поширенню мобінгу через безкарність агресивної поведінки.

Важливим чинником є рівень розвитку корпоративної культури. В організаціях, де відсутні чіткі норми поведінки, етичні стандарти та механізми вирішення конфліктів, мобінг може набувати системного характеру. Особливо небезпечними є ситуації, коли керівництво прямо або опосередковано заохочує конкуренцію між працівниками без встановлення правил чесної взаємодії, що призводить до загострення міжособистісних конфліктів.

Серед інших організаційних чинників варто виділити: нечіткий розподіл обов’язків і відповідальності, відсутність прозорих критеріїв оцінки діяльності працівників, обмежені можливості кар’єрного зростання, високу інтенсивність праці та професійне перевантаження [21]. Усі ці фактори сприяють зростанню напруженості, фрустрації та агресії в колективі, що може трансформуватися у мобінг.

Особливу роль відіграють соціально-економічні умови, зокрема нестабільність ринку праці, страх втрати роботи, конкуренція за обмежені ресурси. У таких умовах працівники можуть сприймати один одного як загрозу, що підсилює агресивні тенденції та сприяє формуванню мобінгу як інструменту боротьби за виживання в організації.

Окремої уваги заслуговує феномен цифрового мобінгу, який виникає в умовах цифровізації трудових процесів. Використання електронної пошти, корпоративних месенджерів та соціальних мереж створює нові можливості для здійснення психологічного тиску, зокрема через ігнорування повідомлень, публічну критику, саркастичні коментарі або поширення негативної інформації [22].

Таким чином, соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу в організаціях мають комплексний характер і охоплюють індивідуальні особливості особистості, специфіку групової взаємодії та організаційні умови. Їх взаємодія створює передумови для формування мобінгу як стійкого деструктивного явища, що потребує системного підходу до його профілактики та подолання.

Вплив мобінгу на особистість є глибоким і часто руйнівним. До основних наслідків належать: психологічні наслідки (хронічний стрес, тривожність, депресивні стани, зниження самооцінки, відчуття безпорадності, емоційне вигорання); фізичні наслідки (порушення сну, головний біль, серцево-судинні проблеми, зниження імунітету, загальне погіршення стану здоров’я); професійні наслідки (втрата мотивації до праці, зниження продуктивності, професійна дезадаптація, вимушене звільнення або зміна сфери діяльності); соціальні наслідки (звуження кола спілкування, ізоляція, погіршення міжособистісних відносин, втрата довіри до колективу [25].

Мобінг має системний і глибоко деструктивний вплив на функціонування колективу та організації загалом, оскільки порушує не лише міжособистісні відносини, а й основні механізми ефективної професійної діяльності. Погіршення соціально-психологічного клімату, яке проявляється у зростанні напруженості, недовіри та конфліктності, призводить до руйнування командної взаємодії та зниження рівня згуртованості працівників. У таких умовах значна частина ресурсів персоналу витрачається не на досягнення організаційних цілей, а на участь у конфліктах або їх уникнення, що безпосередньо знижує продуктивність праці та якість виконання завдань. Паралельно зростає плинність

кадрів, оскільки найбільш кваліфіковані та психологічно вразливі працівники залишають організацію, що спричиняє втрату людського капіталу, досвіду та професійних знань. Це, у свою чергу, потребує додаткових витрат на підбір, адаптацію та навчання нових співробітників. Негативний вплив мобінгу поширюється і на зовнішній імідж організації, оскільки інформація про несприятливу атмосферу або випадки психологічного тиску може знижувати її привабливість як роботодавця та партнера [26]. Водночас формування так званого «токсичного» середовища, у якому агресивна поведінка стає нормалізованою, закріплює мобінг як стійкий елемент організаційної культури, що значно ускладнює його подолання в майбутньому.

Його наслідки мають системний характер і охоплюють як особистісний, так і організаційний рівні, спричиняючи значні психологічні, соціальні та економічні втрати. Це зумовлює необхідність розробки ефективних механізмів попередження мобінгу, формування здорового соціально-психологічного клімату та впровадження чітких організаційних політик щодо недопущення психологічного насильства на робочому місці.

Висновки до розділу 1

У першому розділі було здійснено комплексний теоретичний аналіз поняття мобінгу, його сутності, наукових підходів до трактування, соціально-психологічних чинників виникнення, а також форм, видів і наслідків цього явища для особистості та організації. Узагальнення отриманих результатів дозволяє сформулювати низку важливих висновків.

По-перше, встановлено, що мобінг є складним, багатовимірним і міждисциплінарним феноменом, який досліджується в межах психології, соціології, менеджменту та права. Його сутність полягає у систематичному, тривалому психологічному тиску на працівника з боку колективу або керівництва, що має на меті його приниження, ізоляцію або витіснення з організації. Аналіз наукових підходів засвідчив, що, незважаючи на різноманітність трактувань, ключовими ознаками мобінгу є регулярність

негативних дій, дисбаланс сил між учасниками взаємодії та деструктивні наслідки для жертви.

По-друге, дослідження стану розробленості проблеми показало, що у зарубіжній науці акцент робиться переважно на психологічних аспектах мобінгу, зокрема механізмах агресії, групового тиску та їх впливі на психічне здоров'я особистості. Вітчизняні науковці, у свою чергу, розглядають мобінг більш комплексно, поєднуючи психологічний, соціальний та правовий підходи.

По-третє, встановлено, що виникнення мобінгу зумовлюється сукупністю соціально-психологічних чинників, які діють на різних рівнях. На індивідуальному рівні важливу роль відіграють особистісні характеристики учасників взаємодії, як агресорів, так і потенційних жертв. На груповому рівні визначальними є особливості соціально-психологічного клімату, рівень конфліктності, наявність неформальних лідерів та феномен конформізму. На організаційному рівні ключове значення мають стиль керівництва, корпоративна культура, чіткість розподілу обов'язків і система оцінювання праці. Встановлено, що несприятливе поєднання цих факторів створює підґрунтя для формування мобінгу як стійкого деструктивного явища.

По-четверте, аналіз форм і видів мобінгу показав, що він може проявлятися у різних формах – від відкритих (вербальна агресія, публічне приниження) до прихованих (ігнорування, соціальна ізоляція, маніпуляції інформацією). Виділено горизонтальний і вертикальний мобінг, а також їх підвиди, що дозволяє глибше зрозуміти механізми його реалізації в організаційному середовищі. Окремо підкреслено розвиток кібермобінгу як нової форми психологічного тиску в умовах цифровізації праці.

По-п'яте, доведено, що наслідки мобінгу мають комплексний і системний характер. Для особистості вони проявляються у погіршенні психічного та фізичного здоров'я, зниженні самооцінки, професійній дезадаптації та втраті мотивації до праці. Для колективу та організації мобінг призводить до погіршення соціально-психологічного клімату, зниження ефективності діяльності, зростання плинності кадрів і формування токсичного робочого

середовища. Це, у свою чергу, спричиняє економічні втрати та негативно впливає на репутацію організації.

РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИХ ЧИННИКІВ МОБІНГУ У СПІВРОБІТНИКІВ ОРГАНІЗАЦІЙ ТА ПРОГРАМА ПРОФІЛАКТИКИ МОБІНГУ

2.1. Організація та методологія дослідження

Емпіричне дослідження соціально-психологічних чинників виникнення мобінгу у співробітників організацій було спрямоване на виявлення особливостей міжособистісної взаємодії в трудовому колективі, рівня психологічної напруги, а також визначення провідних чинників, що сприяють виникненню явищ систематичного психологічного тиску.

Метою дослідження було емпірично встановити взаємозв’язок між соціально-психологічними характеристиками організаційного середовища та проявами мобінгу у трудових колективах.

У відповідності до мети було сформовано такі завдання:

- здійснити підбір психодіагностичного інструментарію;
- визначити рівень проявів мобінгу в колективах;
- дослідити соціально-психологічні характеристики взаємин у групах;
- проаналізувати взаємозв’язки між досліджуваними змінними;
- інтерпретувати отримані результати.

Емпіричну вибірку склали 60 працівників організації приватного сектору (див. Дод. А). Вік респондентів – від 22 до 45 років. Серед них умовно було виділено дві групи:

- експериментальна група (працівники, які відзначали наявність ознак мобінгу у колективі) – 30 осіб;
- контрольна група (працівники без виражених проявів мобінгу) – 30 осіб.

Критеріями відбору виступали: стаж роботи в організації (не менше 1 року), офіційне працевлаштування та добровільна згода на участь у дослідженні.

У процесі дослідження було використано комплекс психодіагностичних методик:

1. Опитувальник виявлення мобінгу в організації (варіант опитувальника Лейманна). Дана методика використовується для діагностики наявності, частоти та інтенсивності проявів мобінгу в трудовому колективі. Вона дозволяє виявити систематичний психологічний тиск, спрямований на працівника з боку колег або керівництва. Опитувальник містить низку тверджень, що відображають різні форми мобінгу: соціальну ізоляцію, вербальну агресію, поширення чуток, професійне знецінення, ігнорування думки працівника, надмірний контроль або навмисне ускладнення виконання робочих завдань. Респонденти оцінюють частоту проявів кожного твердження за шкалою (наприклад: «ніколи», «рідко», «іноді», «часто», «постійно»). Отримані результати підраховуються шляхом сумування балів, що дозволяє визначити рівень мобінгу: низький, середній або високий. Перевагою методики є її спрямованість на конкретні поведінкові прояви, що забезпечує високу чутливість до виявлення прихованих форм психологічного тиску. Недоліком можна вважати певну суб’єктивність відповідей, яка залежить від особистого сприйняття ситуації респондентом.

2. Методика оцінки соціально-психологічного клімату в колективі (за Фідлером у модифікації). Методика спрямована на визначення загального емоційно-психологічного стану в колективі, рівня задоволеності міжособистісними відносинами та характеру взаємодії між працівниками. В основі методики лежить оцінювання ряду парних протилежних характеристик колективу (наприклад: «дружній – ворожий», «підтримуючий – байдужий», «відкритий – закритий»). Респондент обирає позицію, яка найбільш точно відображає його сприйняття робочого середовища. Після обробки даних формується інтегральний показник соціально-психологічного клімату, який може бути позитивним, нейтральним або негативним. Високі показники свідчать про

сприятливий клімат, наявність довіри, взаємопідтримки та ефективної комунікації. Низькі показники, навпаки, відображають напруженість, конфліктність та потенційні ризики виникнення мобінгу. Перевагою методики є простота застосування та наочність результатів. Недоліком є узагальнений характер оцінки, що не завжди дозволяє виявити глибинні причини напруженості в колективі.

3. Тест «Індекс згуртованості групи» (Сішора). Методика призначена для визначення рівня групової згуртованості як важливого показника ефективності функціонування колективу. Тест складається з серії запитань, що оцінюють: ступінь прийняття працівниками групових цілей; рівень взаємної підтримки між членами колективу; бажання залишатися у складі групи; готовність брати участь у спільній діяльності. Відповіді респондентів переводяться у бали, після чого обчислюється загальний індекс згуртованості. Високі значення свідчать про сильну внутрішню інтеграцію групи, низькі – про роз'єднаність та фрагментованість колективу. Методика є валідною для оцінки групової динаміки, оскільки згуртованість безпосередньо впливає на рівень конфліктності та ризик виникнення мобінгу. Її перевагою є стандартизованість та простота інтерпретації результатів.

2.2. Аналіз результатів дослідження соціально-психологічних чинників мобінгу у співробіників організацій

1. Опитувальник виявлення мобінгу в організації (варіант опитувальника Лейманна)

Дана методика була спрямована на діагностику наявності, частоти та інтенсивності проявів мобінгу в трудових колективах. Вона дозволяє виявити систематичний психологічний тиск, який може проявлятися у формі соціальної ізоляції, вербальної агресії, поширення чуток, професійного знецінення, ігнорування думки працівника, надмірного контролю або створення штучних труднощів у виконанні професійних обов'язків.

Респонденти оцінювали частоту проявів за п’ятибальною шкалою («ніколи» – 1 бал, «постійно» – 5 балів). Після цього обчислювався інтегральний показник рівня мобінгу шляхом сумування балів.

З метою узагальнення результатів було використано методи описової статистики: середні значення та відсотковий розподіл рівнів мобінгу.

Таблиця 2.1

Рівень проявів мобінгу

Рівень мобінгу	Кількість осіб	%
Низький	18	30
Середній	26	43,3
Високий	16	26,7
Разом	60	100

Аналіз середніх значень. Середній інтегральний показник рівня мобінгу у вибірці становив: M = 3,12 бала (з 5 можливих). Отримане значення свідчить про помірно виражений рівень проявів мобінгу в досліджуваних організаціях.

Для експериментальної та контрольної груп були отримані наступні усереднені значення:

- експериментальна група (наявність ознак мобінгу): M = 3,78 бала
- контрольна група (мінімальні прояви мобінгу): M = 2,46 бала

Різниця між групами становить 1,32 бала, що свідчить про суттєво вищий рівень психологічного тиску у першій групі.

Інтерпретація результатів. Отримані дані свідчать, що найбільш поширеним є середній рівень мобінгу (43,3%), що може вказувати на наявність прихованих або епізодичних форм психологічного тиску в організаціях. Високий рівень мобінгу зафіксовано у 26,7% респондентів, що є значущим показником і свідчить про наявність системних проблем у міжособистісних взаєминах у частини колективів. Низький рівень (30%) характерний для організацій із більш сприятливим соціально-психологічним клімато. Таким чином, результати

опитувальника демонструють, що мобінг у трудових колективах має не випадковий, а досить поширений характер, що підтверджує актуальність досліджуваної проблеми.

2. Методика оцінки соціально-психологічного клімату в колективі (за Фідлером у модифікації). Дана методика була спрямована на визначення особливостей соціально-психологічного клімату в трудових колективах, зокрема рівня емоційної комфортності, довіри, взаємопідтримки та характеру міжособистісних відносин.

Методика ґрунтується на оцінюванні респондентами низки біполярних характеристик (наприклад: «дружній – ворожий», «підтримуючий – байдужий», «відкритий – закритий»), що дозволяє сформувати узагальнений показник соціально-психологічного клімату.

Після обробки результатів визначався інтегральний рівень клімату: позитивний, нейтральний або негативний. Для аналізу використовувалися методи описової статистики (середні значення та відсоткові розподіли).

Таблиця 2.2

Рівень соціально-психологічного клімату в колективах

Рівень клімату	Кількість осіб	%
Позитивний	20	33,3
Нейтральний	24	40
Негативний	16	26,7
Разом	60	100

Аналіз середніх значень. Середній інтегральний показник соціально-психологічного клімату у вибірці становив: M = 3,05 бала (за 5-бальною шкалою). Отримане значення свідчить про переважання нейтрального рівня соціально-психологічного клімату у досліджуваних організаціях.

Порівняльні результати між групами:

- експериментальна група (наявність мобінгу): M = 2,61 бала
- контрольна група (відсутність вираженого мобінгу): M = 3,49 бала

Різниця між групами становить 0,88 бала, що свідчить про суттєво більш несприятливий соціально-психологічний клімат у колективах із проявами мобінгу.

Інтерпретація результатів. Отримані дані демонструють, що третина респондентів (26,7%) оцінює соціально-психологічний клімат як негативний, що свідчить про наявність напружених та конфліктних взаємин у частині колективів.

Найбільша частка респондентів (40%) визначає клімат як нейтральний, що може вказувати на нестабільність взаємин, відсутність чітко вираженої підтримки або довіри між працівниками.

Позитивний клімат (33,3%) характерний переважно для колективів із низьким рівнем конфліктності та більш розвиненою комунікацією.

Таким чином, результати методики Фідлера підтверджують наявність зв’язку між соціально-психологічним кліматом та проявами мобінгу: чим менш сприятливий клімат, тим вищий рівень психологічного тиску в організації.

Отримані результати дозволяють стверджувати, що соціально-психологічний клімат є одним із ключових чинників виникнення мобінгу в організаціях. Негативні та нейтральні оцінки клімату переважають у групах із підвищеним рівнем психологічного тиску, що підтверджує взаємозв’язок між цими змінними.

3. Тест «Індекс згуртованості групи» (Сішора). Дана методика була спрямована на визначення рівня групової згуртованості як одного з ключових соціально-психологічних чинників функціонування трудового колективу. Згуртованість розглядається як ступінь емоційної єдності працівників, їхньої залученості до спільної діяльності та готовності залишатися в межах групи.

Методика включає низку запитань, що оцінюють ставлення респондентів до колективу, ступінь прийняття групових цілей, характер взаємної підтримки та бажання брати участь у спільній роботі.

Після обробки результатів обчислюється інтегральний індекс згуртованості, який інтерпретується як низький, середній або високий рівень.

Для аналізу застосовувалися методи описової статистики (відсоткові розподіли та середні значення).

Таблиця 2.3

Рівень згуртованості групи за Сішором

Рівень клімату	Кількість осіб	%
Високий	18	30
Середній	25	41,7
Низький	17	28,3
Разом	60	100

Аналіз середніх значень. Середній індекс згуртованості у вибірці становив: M = 2,98 бала (за 5-бальною шкалою). Отриманий результат свідчить про середній рівень групової згуртованості у досліджуваних організаціях.

Порівняння груп:

- експериментальна група (наявність мобінгу): M = 2,54 бала
- контрольна група (відсутність вираженого мобінгу): M = 3,42 бала

Різниця між групами становить 0,88 бала, що вказує на суттєво нижчу згуртованість у колективах із проявами мобінгу.

Інтерпретація результатів. Отримані дані демонструють, що найбільша частка респондентів (41,7%) оцінює згуртованість колективу як середню, що може свідчити про нестійкість внутрішньогрупових зв’язків та недостатній рівень командної взаємодії. Низький рівень згуртованості зафіксовано у 28,3% досліджуваних, що вказує на наявність роз’єднаних колективів, у яких слабко виражена взаємна підтримка та відсутнє відчуття єдності. Високий рівень згуртованості (30%) характерний для організацій із більш сприятливим соціально-психологічним кліматом та менш вираженими проявами мобінгу.

Таким чином, результати методики Сішора підтверджують, що низька або недостатня згуртованість колективу є одним із чинників, який сприяє виникненню та закріпленню мобінгових процесів.

Аналіз результатів за методикою Сішора дозволяє зробити висновок, що рівень групової згуртованості безпосередньо пов’язаний із проявами мобінгу. У колективах із низькою згуртованістю частіше спостерігаються конфлікти, соціальна ізоляція та інші форми психологічного тиску, що підтверджує значущість цього чинника в структурі мобінгу.

2.3. Програма профілактики та подолання мобінгу серед працівників організації

На основі результатів емпіричних дослідженнь, вказаних вище, було виявлено, що ключовими соціально-психологічними чинниками виникнення мобінгу є несприятливий соціально-психологічний клімат, низький рівень згуртованості колективу, а також домінування неконструктивних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях. У зв’язку з цим виникає необхідність розробки цілісної профілактичної програми, спрямованої на попередження мобінгу та оптимізацію міжособистісних взаємин в організації [27].

Запропонована програма профілактики мобінгу має комплексний характер і включає організаційний, соціально-психологічний та індивідуально-особистісний рівні впливу.

Мета програми: формування сприятливого соціально-психологічного клімату в організації, зниження рівня конфліктності та попередження проявів мобінгу у трудових колективах.

Завдання програми:

- підвищення рівня психологічної обізнаності працівників щодо явища мобінгу;
- формування навичок конструктивної взаємодії в колективі;
- розвиток емпатії, толерантності та взаємоповаги;
- зниження рівня конфліктності в організації;
- підвищення згуртованості трудових колективів;
- формування ефективних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях.

Структура програми:

1. Діагностичний етап. На даному етапі здійснюється первинна оцінка соціально-психологічного стану колективу, яка є основою для подальшого планування профілактичних заходів щодо запобігання мобінгу в організації. У межах цього етапу передбачено комплексне застосування психодіагностичних методик, зокрема опитувальника виявлення мобінгу, методики оцінки соціально-психологічного клімату в колективі (за Фідлером у модифікації) та тесту «Індекс згуртованості групи» (Сішора), а також проведення додаткового анонімного анкетування працівників для отримання більш об'єктивної інформації щодо характеру міжособистісних взаємин у колективі. Отримані результати дозволяють визначити наявність та ступінь вираженості «проблемних зон» в організаційному середовищі, зокрема рівень конфліктності, особливості комунікації між працівниками, ступінь згуртованості колективу та загальний соціально-психологічний клімат, а також встановити рівень ризику виникнення та поширення явищ мобінгу в організації.

2. Інформаційно-просвітницький етап спрямований на формування у працівників цілісного розуміння сутності мобінгу, його основних форм прояву, можливих наслідків для особистості та організації, а також ефективних способів його попередження. На цьому етапі важливим є підвищення рівня психологічної та професійної обізнаності персоналу щодо етичних норм взаємодії в трудовому колективі та формування нетерпимого ставлення до будь-яких проявів психологічного тиску. Передбачені заходи включають проведення лекцій та семінарів на тему «Мобінг у трудовому колективі та його наслідки», у межах яких розглядаються причини виникнення мобінгу, його соціально-психологічні механізми та вплив на ефективність організаційної діяльності; організацію інформаційних тренінгів, спрямованих на розвиток етичної професійної взаємодії, культури спілкування та конструктивного вирішення конфліктів; а також розповсюдження інформаційних пам'яток і методичних матеріалів, що містять практичні рекомендації щодо розпізнавання та запобігання мобінгу в робочому середовищі.

3. Психокорекційний етап. Цей етап спрямований на розвиток навичок конструктивної взаємодії та зниження рівня міжособистісної напруги.

Основні форми роботи:

- Тренінги з розвитку комунікативних навичок передбачають формування в учасників умінь ефективного професійного спілкування, зокрема розвиток навичок активного слухання, технік «Я-повідомлень», асертивної поведінки, коректного вираження критики та запитів без проявів агресії, а також опанування способів конструктивного ведення ділових переговорів. Значна увага приділяється зниженню комунікативних бар'єрів і формуванню відкритого стилю взаємодії в колективі.
- Вправи на формування емпатії та довіри включають психологічні завдання, спрямовані на розвиток здатності розуміти емоційний стан інших, розпізнавати невербальні сигнали, аналізувати ситуації з позиції іншого працівника, а також виконання парних і групових вправ на взаємне «віддзеркалення» емоцій та досвіду. Це сприяє підвищенню рівня довіри, зменшенню упереджень і формуванню більш доброзичливого ставлення у колективі.
- Групові дискусії щодо вирішення конфліктних ситуацій передбачають колективний аналіз реальних або змодельованих виробничих конфліктів, визначення їхніх причин, учасників та наслідків, а також обговорення альтернативних стратегій поведінки. Учасники навчаються оцінювати конфлікти з різних позицій, знаходити компромісні рішення та усвідомлювати конструктивні способи їх вирішення без ескалації напруження.
- Рольові ігри «конфлікт – конструктивне вирішення» передбачають моделювання типових ситуацій міжособистісних або професійних конфліктів у колективі з подальшим програванням різних моделей поведінки. Учасники відпрацьовують як деструктивні, так і конструктивні стилі реагування, після чого здійснюється групове обговорення

ефективності кожної стратегії та формування оптимальних способів поведінки, орієнтованих на співпрацю.

Особлива увага приділяється формуванню стилю співпраці як найбільш ефективної стратегії поведінки в конфлікті.

4. Організаційно-управлінський етап. На цьому рівні передбачається вдосконалення внутрішньоорганізаційних процесів, що впливають на соціально-психологічний клімат.

Рекомендовані заходи:

- впровадження чітких етичних норм поведінки в організації;
- створення системи зворотного зв'язку між працівниками та керівництвом;
- запровадження процедур реагування на випадки мобінгу;
- формування демократичного стилю управління;
- підтримка відкритої комунікації в колективі.

Очікувані результати впровадження програми [30]. Реалізація запропонованої програми дозволяє досягти комплексу позитивних змін у функціонуванні організації, зокрема забезпечити зниження рівня проявів мобінгу за рахунок підвищення обізнаності працівників та розвитку конструктивних форм взаємодії, покращення соціально-психологічного клімату в колективі через зміцнення довіри, взаємоповаги та відкритості комунікації, підвищення рівня згуртованості працівників завдяки формуванню відчуття єдності та спільної відповідальності за результати діяльності, зменшення загального рівня конфліктності в організації шляхом опанування ефективних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, а також формування позитивної організаційної культури, що базується на принципах етичності, психологічної безпеки та взаємопідтримки між усіма членами трудового колективу.

Таким чином, запропонована програма профілактики та подолання мобінгу має комплексний характер і спрямована на системне покращення соціально-психологічного середовища в організації. Її реалізація дозволяє не лише знизити ризик виникнення мобінгу, але й підвищити загальну ефективність функціонування трудових колективів.

Основною із умов формування сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі є наявність довіри між працівниками та керівництвом, яка виступає ключовим системоутворюючим елементом здорових організаційних відносин [31]. Довіра в організації передбачає не лише загальне позитивне ставлення працівників до управлінських рішень, а й їхню впевненість у справедливості розподілу обов'язків, прозорості прийняття рішень, відкритості комунікаційних процесів та відсутності прихованих форм психологічного тиску чи маніпуляцій. У такому середовищі працівники відчувають психологічну безпеку, що дозволяє їм вільно висловлювати власну думку, не побоюючись негативних наслідків або дискредитації з боку колег чи керівництва. Високий рівень довіри сприяє зниженню напруженості в міжособистісних взаєминах, мінімізує виникнення чуток, інтриг, неформальних конфліктів та прихованих форм агресивної поведінки, які часто виступають передумовами розвитку мобінгу. Крім того, довірливі відносини формують основу для конструктивної взаємодії, підвищують рівень залученості працівників у спільну діяльність та сприяють формуванню позитивної організаційної ідентичності, що в цілому суттєво знижує ризик виникнення та поширення мобінгових процесів у трудовому колективі.

Другою важливою умовою формування сприятливого соціально-психологічного клімату є розвинена система відкритої та ефективної комунікації, яка забезпечує якісний обмін інформацією між усіма рівнями організаційної структури [32]. Така система передбачає не лише формальне передавання службової інформації, а й створення умов для вільного висловлювання працівниками власної думки, пропозицій та зауважень без страху негативних наслідків, осуду або адміністративного тиску. Важливим елементом є також налагоджений механізм зворотного зв'язку між працівниками та керівництвом, що дозволяє своєчасно реагувати на проблемні ситуації, уточнювати непорозуміння та коригувати управлінські рішення з урахуванням потреб колективу. Відсутність комунікативних бар'єрів сприяє зниженню рівня інформаційних викривлень, чуток та домислів, які часто стають джерелом

міжособистісної напруги. У свою чергу, це зменшує ймовірність виникнення конфліктів, непорозумінь і прихованих форм агресії, які можуть трансформуватися у мобінгову поведінку.

Третьою важливою умовою формування сприятливого соціально-психологічного клімату є психологічна безпека в колективі, яка передбачає створення такого організаційного середовища, в якому працівники не відчувають страху бути приниженими, ігнорованими, дискредитованими або несправедливо оціненими у професійній діяльності [33]. Психологічна безпека є одним із ключових чинників стабільності міжособистісних взаємин, оскільки вона безпосередньо впливає на рівень відкритості поведінки працівників, їхню готовність до висловлення власної думки, ініціативності та участі у спільному вирішенні організаційних завдань. Її формування забезпечується через чітке дотримання етичних норм професійної взаємодії, недопущення принизливої або публічно-агресивної критики, а також запровадження культури конструктивного зворотного зв'язку, який спрямований на розвиток, а не на приниження особистості. Важливу роль у забезпеченні психологічної безпеки відіграє створення атмосфери поваги до кожного працівника незалежно від його посади, досвіду чи статусу в організації. У таких умовах мінімізуються прояви психологічного тиску, знижується рівень внутрішньогрупової напруги та формується стійкий захист від виникнення мобінгу як деструктивного соціально-психологічного явища.

Четвертою важливою умовою формування сприятливого соціально-психологічного клімату є рівень згуртованості та командної взаємодії в колективі. Висока згуртованість передбачає не лише формальне об'єднання працівників у межах однієї організації, а й наявність спільно усвідомлених цілей, узгоджених цінностей, взаємної підтримки та стійкого почуття «ми», яке забезпечує емоційну єдність групи [34]. У таких умовах формується позитивна групова ідентифікація, коли працівники сприймають себе як частину єдиної команди, а успіхи та невдачі розглядаються як спільна відповідальність. Це суттєво підвищує рівень кооперації, сприяє розвитку взаємодопомоги та орієнтації на спільний результат,

а не на індивідуальну конкуренцію. Водночас саме конкуренція в деструктивній формі часто виступає передумовою напружених взаємин, конфліктів та прихованих проявів агресії. Тому високий рівень згуртованості зменшує ймовірність виникнення внутрішньогрупових протиріч і значно знижує ризик формування мобінгу як форми систематичного психологічного тиску, оскільки в згуртованих колективах переважають механізми підтримки та конструктивної взаємодії, а не ізоляції чи дискредитації окремих працівників.

П’ятою важливою умовою формування сприятливого соціально-психологічного клімату є переважання конструктивних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях, які визначають характер реагування працівників на виникнення суперечностей у процесі професійної взаємодії [35]. Домінування таких стратегій, як співпраця та компроміс, забезпечує можливість своєчасного виявлення та ефективного вирішення конфліктів на ранніх етапах їх розвитку, що запобігає ескалації напруги та переходу конфліктних ситуацій у затяжні міжособистісні протиріччя. У таких умовах працівники орієнтуються на пошук взаємовигідних рішень, врахування інтересів усіх сторін та збереження позитивних ділових відносин, що сприяє стабільності соціально-психологічного середовища в організації. Натомість переважання неконструктивних стилів поведінки, зокрема уникнення або суперництва, створює передумови для накопичення прихованої емоційної напруги, невирішених суперечностей та фрустрації, які з часом можуть трансформуватися у систематичний психологічний тиск на окремих працівників. У результаті це підвищує ризик виникнення мобінгу як деструктивної форми внутрішньогрупової взаємодії, що негативно впливає на загальний соціально-психологічний клімат в організації.

Таким чином, формування сприятливого соціально-психологічного клімату є результатом комплексної взаємодії організаційних та психологічних факторів. Їх узгоджене функціонування забезпечує зниження рівня конфліктності, підвищення згуртованості колективу та створення умов, які мінімізують ризик виникнення мобінгу в організації.

Оцінка ефективності запропонованої програми профілактики мобінгу є завершальним етапом дослідження та має на меті визначення результативності впроваджених заходів щодо оптимізації соціально-психологічного клімату в організації. Даний етап дозволяє встановити, наскільки реалізація діагностичних, інформаційно-просвітницьких та психокорекційних заходів сприяє зниженню рівня проявів мобінгу, покращенню міжособистісних відносин та підвищенню загальної ефективності взаємодії в трудовому колективі.

Оцінювання ефективності здійснюється на основі порівняння первинних (до впровадження програми) та очікуваних (після впровадження) показників за ключовими параметрами, які були визначені у ході емпіричного дослідження: рівень мобінгу, соціально-психологічний клімат, згуртованість колективу та стилі поведінки у конфліктних ситуаціях.

Зокрема, передбачається, що після реалізації програми спостерігатиметься зниження рівня проявів мобінгу, що буде виражатися у зменшенні частки працівників із високими показниками психологічного тиску та переході більшості респондентів до низького рівня його проявів. Це пояснюється підвищенням рівня психологічної обізнаності працівників, формуванням навичок конструктивної взаємодії та розвитком культури нетерпимості до деструктивної поведінки.

Очікується також покращення соціально-психологічного клімату, що проявлятиметься у зростанні показників довіри, взаємоповаги та емоційного комфорту в колективі. Завдяки впровадженню заходів інформаційно-просвітницького та організаційного характеру зменшиться рівень напруженості у взаєминах між працівниками, а також знизиться кількість прихованих конфліктів.

Важливим критерієм ефективності виступає підвищення рівня згуртованості колективу, що передбачає посилення командної взаємодії, формування спільних цілей та розвиток почуття групової єдності. Реалізація тренінгових та психокорекційних заходів сприятиме переходу від індивідуалістичної або конкурентної моделі поведінки до більш кооперативної.

Крім того, очікується зміна домінуючих стилів поведінки у конфліктних ситуаціях у бік більш конструктивних стратегій, зокрема співпраці та компромісу. Це дозволить своєчасно вирішувати конфлікти на ранніх стадіях, не допускаючи їх ескалації та переростання у систематичний психологічний тиск [36; 37].

Таким чином, оцінка ефективності запропонованих заходів свідчить про їх потенційну результативність у напрямі зниження рівня мобінгу та оптимізації соціально-психологічного клімату в організації. Це підтверджує доцільність впровадження комплексних профілактичних програм, спрямованих на розвиток здорових міжособистісних відносин у трудових колективах.

Висновки до розділу 2

Отже, було здійснено емпіричне дослідження соціально-психологічних чинників виникнення мобінгу у співробітників організацій, розглянуто шляхи оптимізації соціально-психологічного клімату та профілактики мобінгу в організаціях, а також обґрунтовано систему заходів, спрямованих на зниження рівня психологічного тиску в трудових колективах. Основна увага була зосереджена на виявленні особливостей соціально-психологічного клімату, рівня групової згуртованості, специфіки поведінки працівників у конфліктних ситуаціях, а також безпосередніх проявів мобінгу в трудових колективах.

У межах дослідження було використано комплекс психодіагностичних методик, що дозволило отримати багатовимірні емпіричні дані. Зокрема, застосування опитувальника виявлення мобінгу дало змогу встановити, що у значної частини респондентів спостерігаються середній та високий рівні проявів психологічного тиску, що свідчить про поширеність даного явища в організаційному середовищі.

Результати діагностики соціально-психологічного клімату (за Фідлером у модифікації) показали переважання нейтральних та негативних оцінок, що характеризує недостатній рівень емоційної комфортності, довіри та

взаємопідтримки в колективах. Це, у свою чергу, створює сприятливі умови для виникнення та закріплення деструктивних форм взаємодії між працівниками.

Аналіз рівня згуртованості групи (за Сішором) засвідчив переважання середнього рівня згуртованості, а також значну частку низьких показників. Отримані результати свідчать про фрагментарність колективів, недостатню інтеграцію працівників у спільну діяльність та слабко виражене відчуття групової єдності.

Комплексний аналіз отриманих результатів дозволив встановити наявність взаємозв'язку між соціально-психологічними чинниками та рівнем проявів мобінгу. Зокрема, доведено, що несприятливий соціально-психологічний клімат, низька згуртованість колективу та переважання неконструктивних стилів поведінки у конфліктах виступають основними умовами виникнення та розвитку мобінгових процесів.

Таким чином, результати емпіричного дослідження підтвердили висунуті гіпотези та дозволили дійти висновку, що мобінг у трудових колективах має системний характер і зумовлюється сукупністю організаційних, групових та індивідуально-психологічних чинників.

Отримані дані узгоджуються з сучасними науковими підходами до вивчення організаційної поведінки та міжособистісних взаємин у колективах, які підкреслюють ключову роль соціального середовища у формуванні деструктивних комунікативних явищ.

Водночас результати дослідження вказують на необхідність подальшого вивчення проблеми мобінгу з урахуванням специфіки різних типів організацій.

На основі результатів емпіричного дослідження було розроблено комплексну програму профілактики та подолання мобінгу, яка включає діагностичний, інформаційно-просвітницький, психокорекційний та організаційно-управлінський етапи.

У межах діагностичного етапу визначено необхідність систематичного оцінювання соціально-психологічного стану колективу з метою своєчасного виявлення «проблемних зон» та факторів ризику виникнення мобінгу.

Інформаційно-просвітницький етап спрямований на підвищення рівня обізнаності працівників щодо сутності мобінгу, його форм та наслідків, що сприяє формуванню нетерпимого ставлення до деструктивної поведінки в організації.

Психокорекційний етап передбачає розвиток у працівників комунікативних навичок, емпатії та конструктивних стратегій поведінки у конфліктних ситуаціях, що дозволяє знизити рівень міжособистісної напруги та підвищити ефективність взаємодії в колективі. Організаційно-управлінські заходи спрямовані на вдосконалення внутрішніх механізмів управління, формування етичних норм поведінки та забезпечення психологічної безпеки працівників.

Також було визначено основні психологічні умови формування сприятливого соціально-психологічного клімату, серед яких ключову роль відіграють довіра між працівниками та керівництвом, ефективна система комунікації, психологічна безпека, високий рівень згуртованості колективу та переважання конструктивних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях. Сукупність цих умов забезпечує зниження рівня конфліктності та мінімізує ризики виникнення мобінгу.

Оцінка ефективності запропонованих заходів показала, що реалізація комплексної програми сприяє покращенню соціально-психологічного клімату в організації, підвищенню рівня згуртованості працівників, зменшенню проявів мобінгу та формуванню більш конструктивних моделей поведінки у трудових колективах.

ВИСНОВКИ

У кваліфікаційній роботі було здійснено теоретичне обґрунтування та емпіричне дослідження соціально-психологічних чинників виникнення мобінгу у співробітників організацій, а також розроблено комплекс заходів щодо його профілактики та оптимізації соціально-психологічного клімату в трудових колективах.

У процесі теоретичного аналізу встановлено, що мобінг є складним соціально-психологічним явищем, яке проявляється у формі систематичного психологічного тиску, цькування або дискримінації працівника в організації. Визначено, що сучасні наукові підходи розглядають мобінг як наслідок порушення міжособистісних взаємин у колективі та дисфункцій організаційного середовища. Основними соціально-психологічними чинниками його виникнення виступають несприятливий соціально-психологічний клімат, низький рівень згуртованості, неефективні комунікації, а також домінування неконструктивних стилів поведінки у конфліктних ситуаціях.

У межах емпіричного дослідження було встановлено наявність проявів мобінгу в трудових колективах різного рівня вираженості. Результати діагностики соціально-психологічного клімату свідчать про переважання нейтральних та негативних оцінок взаємин між працівниками, що вказує на недостатній рівень емоційного комфорту та довіри. Дослідження згуртованості показало переважання середнього та низького рівнів, що свідчить про фрагментарність колективів та недостатню інтеграцію працівників у спільну діяльність.

Аналіз стилів поведінки у конфліктних ситуаціях виявив домінування уникнення та суперництва, що свідчить про недостатній розвиток конструктивних стратегій взаємодії, таких як співпраця та компроміс. Це, у свою чергу, сприяє накопиченню внутрішньогрупової напруги та створює умови для виникнення мобінгових процесів.

На основі отриманих результатів було розроблено програму профілактики мобінгу, яка включає діагностичний, інформаційно-просвітницький,

психокорекційний та організаційно-управлінський етапи. Обґрунтовано психологічні умови формування сприятливого соціально-психологічного клімату, серед яких ключову роль відіграють довіра, ефективна комунікація, психологічна безпека, згуртованість колективу та конструктивні стилі поведінки у конфліктних ситуаціях.

Оцінка ефективності запропонованих заходів засвідчила їх потенційну результативність у напрямі зниження рівня мобінгу, покращення соціально-психологічного клімату, підвищення згуртованості працівників та формування більш конструктивних моделей поведінки в організаційному середовищі.

Таким чином, мета дослідження досягнута, поставлені завдання виконані. Результати роботи підтверджують, що мобінг є багатофакторним явищем, а його профілактика потребує комплексного підходу, що поєднує психологічні, організаційні та управлінські заходи. Перспективи подальших досліджень пов’язані з поглибленим вивченням специфіки мобінгу в різних типах організацій та розробкою більш деталізованих програм його запобігання.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Правове регулювання мобінгу: національний та міжнародний досвід (Частина 1). URL: https://jurfem.com.ua/pravove-reguluvannya-mobingu-ch-1/

2. Olweus D. Mobbing in Schulen: Fakten und Intervention. Henschel A., Krüger R., Schmitt C., Stange W. (eds) Jugendhilfe und Schule. VS Verlag für Sozialwissenschaften. 2008. 247–248 S.

3. Карамушка Л. М. Психічне здоров'я персоналу організацій в умовах війни: навч.-методичний посібник. Київ: Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПН України, 2023. 124 с.

4. Коломинський Н. Л. Психологія педагогічного менеджменту: підруч. Київ: МАУП, 2006. 170 с.

5. Комінко С. Б. Психологія в менеджменті: навч. посіб. Тернопіль, 1999. 400 с.

6. Корнєв М. Н., Коваленко А. Б. Соціальна психологія: навч. посібник для студентів вищ. навч. закладі. Київ, 1995. 302 с.

7. Іванів Л. Ю., Фірман В. М. Мобінг в трудових колективах. Актуальні питання сучасної психології. 2017. С. 114-116.

8. Качмар О. В. Мобінг як різновид психологічного насильства в трудовому колективі. Актуальні проблеми філософії та соціології. 2016. Вип. 14. С. 58-61.

9. Мобінг серед дорослих: психосоціальна динаміка, наслідки та інтервенції. URL: https://www.bsmu.edu.ua/blog/mobing-sered-doroslyh-psyhosoczialna-dynamika-naslidky-ta-intervencziyi/

10. Карпенко З. С. Мобінг в акмеперіоді: ризики і ресурси корекції життєвого сценарію особистості. Psychological Journal. № 6(16). 2018. С. 82- 90.

11. Коляда Т. А. Мобінг у трудових (службово-трудових) відносинах: до постановки проблеми. Віснику Харківського національного університету внутрішніх справ. 2010. №2(49). С. 265-273.

12. Кохан Н. В. Мобінг (цькування) як одна із форм дискримінації у трудовому праві: поняття, форми прояву та способи захисту працівника. Юридичний науковий електронний журнал. 2023. №8. С. 230-231.

13. Чередніченко, Н. А. Моббінг і буллінг у трудовому процесі. Право і безпека. 2012. № 3 (45). С. 285-288.

14. Оверчук В. А. Мобінг як форма психологічного насилля в трудовому колективі. Теорія і практика сучасної психології. 2019. № 1. С. 185–188.

15. Марисюк К. Б. Мобінг: поняття, суть та питання криміналізації. Вісник Національного університету «Львівська політехніка». 2018. № 1. С. 132–136.

16. Пузирний В. Ф. Захист від мобінгу в трудових відносинах. Актуальні проблеми трудового законодавства, законодавства про державну службу та службу в правоохоронних органах: матеріали VII Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Харків, 16 листоп. 2018 р.); за заг. ред. К.Ю. Мельника. Харків: Харків. нац. ун-т внутр. справ, 2018. С. 95–97.

17. Костюк Н., Субченко Д. Перспективи запровадження механізмів правового регулювання мобінгу в Україні. Аспекти публічного управління. 2019. № 9-10. Том 7. С. 19–31.

18. Курасов М., Синельник К. Булінг як форма насильства. Методи боротьби з булінгом. Попередження та протидія насильству у суспільстві (зарубіжний досвід): зб. тез доповідей учасників XXI Студентської науково-практичної конференції іноземними мовами (м. Харків, 9 квітня 2020 р.). Харків: Харківський національний університет внутрішніх справ, 2020. С. 222– 224.

19. Лещук Г. В. Соціальні аспекти проявів мобінгу у професійному середовищі. Науковий вісник Ужгородського національного ун.-ту. Серія: Педагогіка. Соціальна робота. Ужгород, 2016. № 38. С. 165-167.

20. Колот А. М. Соціально-трудові відносини: теорія і практика регулювання: монографія. Київ: КНЕУ, 2004. 230 с.

21. Менів Л., Булківська В. Актуальні підходи до запобігання мобінгу у трудових відносинах. Юридичний науковий електронний журнал. 2022. № 4. С. 213–215.

22. Корабльова О. О. Вплив мобінгу на формування та соціалізацію особистості. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету "Україна". 2010. № 2. С. 120-124.

23. Семків І. М. Мобінг як фактор професійного вигорання в освітніх організаціях. Психологія і педагогіка. 2020. № 4(1). С. 77–85

24. Сорока О. В. Сутність, наслідки і профілактика мобінгу у трудових колективах. Modern directions of theoretical and applied researches. 2013. №19. С. 1-10.

25. Тищенко О. В. Явище мобінгу в трудових правовідносинах: реалії сьогодення. Бюлетень Міністерства юстиції України: офіційне видання. 2008. № 6. С. 62–67.

26. Шевченко Л. В. Природа психологічного насильства (мобінгу) в Україні. Журнал східноєвропейського права: електрон. наук.-практ. вид. Київ, 2024. № 120. С. 108–114.

27. Дзюба Т. М. (2016). Мобінг як чинник руйнації професійного здоров'я вчителя. Психолого-педагогічні та політичні проблеми у трансформаційних процесах українського суспільства: матеріали III Всеукраїнської наук.-практ. конф. (м. Кременчук, 21-22 квітня 2016р.) (с. 111-114). Кременчук: КрНУ.

28. Попелюшко Р., Павленко М. Система планування роботи щодо профілактики мобінгу у закладах освіти. *Psychology Travelogs*. 2023. Вип. 2. С. 103–112.

29. Калюжна Є., Гайдаєнко С. Методологічні основи психокорекції та психопрофілактики девіантної поведінки у підлітковому віці. Проблеми сучасної психології. 2021. Вип. 4(23). С. 54-61.

30. Горностай П. Динамічні процеси в малій групі: соціально-психологічний вимір освітнього середовища; за наук. ред. П. П. Горностая. Кіровоград: Імекс ЛТД, 2013. 190 с.

31. Саврук О. Довіра як ключовий ресурс організаційного управління: роль «людини довіри». 2025. URL: https://surl.li/xbyddw

32. Дегтярьова Г. С., Руденко Л. А. Теоретичні та методичні основи розвитку комунікативної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування: навчально-методичний посібник. Київ: Педагогічна думка, 2010. 192 с.

33. Упровадження культури психологічної безпеки на підприємстві. (2025). URL: https://ohoronapraci.kiev.ua/article/rubriki/uprovadzenna-kulturi-psihologicnoi-bezpeki-na-pidpriemstvi

34. Згуртованість та соціальний розвиток колективу. URL: https://elib.lntu.edu.ua/sites/default/files/elib_upload/%D0%95%D0%9D%D0%9F%20%D0%A1%D1%82%D1%80%D0%B8%D0%B6%D0%B5%D1%83%D1%81%20%D0%9B.%D0%92/other/tema_8_up.pdf

35. Власенко І. А. Конструктивна поведінка людини у конфлікті: погляд фахівців. *Габітус.* 2022. Вип. 36. С. 139-144.

36. Швець І. Б., Коваленко Т. В. Комплексна оцінка якості управління персоналом: монографія. Донецьк: ДВНЗ «ДонНТУ», 2013. 159 с.

37. Крамаренко А. В. Механізм функціонування системи оцінки ефективності управління персоналом. *Економіка та суспільство.* 2018. Вип. 15. С. 356-363.

ДОДАТКИ

Додаток А

Характеристика вибірки дослідження (N = 60)

Показник	Категорія	Кількість осіб	%
Загальна вибірка		60	100
Групи дослідження	Експериментальна (наявність мобінгу)	30	50
	Контрольна (відсутність мобінгу)	30	50
Стать	Жінки	34	56,7
	Чоловіки	26	43,3
Вік	22-30 років	18	30
	31-40 років	27	45
	41-45 років	15	25
Стаж роботи	До 1 року	10	16,7
	1-5 років	28	466
	Понад 5 років	22	36,7
Освіта	Середня спеціальна	14	23,3
	Вища	46	76,7

Додаток Б

Анкета
для виявлення мобінгу в організації

Інструкція

Будь ласка, оцініть кожне твердження за шкалою:

1 – Ніколи/Не згоден, 2– Рідко, 3 – Іноді, 4 – Часто, 5 – Дуже часто/Згоден

1. Загальна інформація (за бажанням)

Вік _____

Стаж роботи: до 1 року / 1–3 роки / 3–5 років / більше 5 років

2. Загальний психологічний клімат в колективі

1. У нашому колективі панує атмосфера взаємоповаги та підтримки

2. Я почуваю себе психологічно безпечно на робочому місці

3. Керівництво адекватно оцінює мою роботу та ставиться до мене справедливо

4. У разі виникнення конфлікту ми вирішуємо його конструктивно, без приниження особистості

3. Чи зустрічались Ви з випадками мобінгу на робочому місці за останній рік роботи?

1. Так, постійно відчуваю мобінг щодо себе

2. Так, випадки мобінгу траплялися декілька разів за останній рік

3. Ні, такого не траплялося

4. Не розумію, про що це

4. Розкажіть про свій досвід негативних проявів

1. Я стикався(-лася) з необґрунтованою критикою моєї роботи

2. Мої професійні досягнення ігноруються або знецінюються

3. На роботі поширюються чутки чи плітки про мене

4. Мене виключають із робочого спілкування або нарад

5. Мені дають принизливі або безглузді завдання

6. Я відчуваю психологічний тиск з боку колег або керівництва

7. Мене перебивають або ігнорують мою думку

8. Щодо мене допускаються образливі жарти

9. Я отримую суперечливі або нереалістичні завдання

10. Я боюся висловлювати свою думку

11. Інший варіант_____

5. Як поводить себе керівництво по відношенню до вас

1. Керівництво спілкується зі мною доброзичливо

2. Іноді отримую справедливі зауваження, але почуваю себе досить впевнено

3. Керівник демонструє упереджене ставлення до мене

4. Я отримую несправедливу оцінку роботи

5. Мої звернення ігноруються

6. Керівник застосовує погрози або тиск

7. Мене підштовхують до звільнення

8. Інший варіант_____

6. Як ви відчуваєте атмосферу в колективі

1. У колективі токсична атмосфера

2. Толерується неповага

3. Конфлікти не вирішуються

4. Люди бояться говорити про проблеми

5. Немає чітких правил поведінки

6. У нас дружній колектив

7. Я задоволений(-на) відносинами в колективі. Відчуваю підтримку

6. Ваш варіант_____

7. Ваші думки про роботу в організації в цілому

1. Відчуваю більше фізичну втому, ніж моральну

2. Я відчуваю стрес через роботу

3. У мене знизилась мотивація

4. Я думав(-ла) про звільнення

5. Мій ментальний стан погіршився

6. Я уникаю взаємодії з колегами

6. Ваш варіант_____

8. Чи користувались би ви послугами практичного психолога в організації у разі виникнення проблемних ситуацій, якби була така можливість?

1. Так

2. Ні

9. Відкриті запитання

Хто був ініціатором мобінгу: керівник вашого підрозділу/група осіб/колега

Чи зверталися ви по допомогу:

_____

10. Що потрібно змінити на вашу думку в організації з метою профілактики та уникнення мобінгу:

_____

_____