

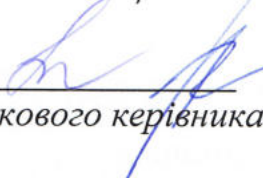
МІНІСТЕРСТВО ФІНАНСІВ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНИЙ ПОДАТКОВИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Факультет соціально-гуманітарних технологій, спорту та реабілітації
Кафедра психології, педагогіки та суспільних дисциплін

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на тему: Профілактика психологічного насилля в професійних
колективах

Здобувачка вищої освіти
другого(магістерського) рівня
ПСМз-22-1 групи,
спеціальності 053 «Психологія»
ОПП «Психологія. Психологія
бізнесу»

 **Іванова Аліна Олександрівна**
підпис здобувача вищої освіти

Науковий керівник

 **Романюк Л.В.,**
підпис наукового керівника д.психол.н., професор

Гарант освітньо-
професійної програми

 **Нежинська О.О.,**
підпис керівника ОПП к.психол.н., доцент

Допущено до захисту за рішенням кафедри
психології, педагогіки та соціології
протокол від «23» листопада 2023 р. № 5

Завідувач кафедри

 **Петухова І.О.,** кандидат
підпис педагогічних наук,
доцент

ІРПІНЬ – 2024

Реєстрація № 22 25.06.24 [підпис]
(дата) (підпис відповідальної особи)

Результати перевірки до захисту 22.11.2023 [підпис]
(до захисту, на доопрацювання) (дата) (підп

Результат захисту 91 09.09 [підпис]
(оцінка) (дата) (підпис)

Голова комісії: [підпис] С.І. Корсун
(підпис) (ініціали, ПІБ)

Члени комісії: [підпис] О.О. Нежинська
(підпис) (ініціали, ПІБ)
[підпис] Л.В. Романюк
(підпис) (ініціали, ПІБ)
[підпис] М.Ю. Заушнікова
(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. Психологія бізнесу»

Затверджую:

Завідувачка кафедри
психології, педагогіки та
суспільних дисциплін
 І. О. Петухова

**Завдання на кваліфікаційну
роботу здобувачки вищої освіти
Іванової Аліни Олександрівни**

Тема кваліфікаційної роботи: **Профілактика психологічного насилля
в професійних колективах**

Затверджена наказом ректора від 17.11.2022 № 1216

Термін подачі закінченої роботи: 10.01.2024

Цільова установка: полягає у визначенні теоретико-методологічних підходів до дослідження профілактики психологічного насилля в професійних колективах та узагальненні достатнього психодіагностичного інструментарію для дослідження проявів психологічного насилля в професійних колективах; емпіричному дослідженні особливостей проявів психологічного насилля в професійних колективах; розробці програми профілактики психологічного насилля в професійних колективах.

Мета роботи: на основі теоретичного аналізу та емпіричного вивчення виявити соціально-психологічні чинники передумов психологічного насилля та розробити програму його профілактики в професійних колективах.

Об'єктом дослідження є психологічне насилля як соціально-психологічне явище.

Предметом дослідження є профілактика психологічного насилля в професійних колективах.

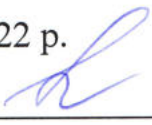
База дослідження. У дослідженні взяли участь 60 представників професійного колективу з різним стажем роботи.

1. Вихідні дані до роботи результати психодіагностичного дослідження, програма профілактики психологічного насилля в професійних колективах.
2. Перелік графічного матеріалу 8 таблиць, 10 рисунків, 7 додатків.

Календарний план виконання роботи

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	
		За планом	Фактично
1	2	3	4
1.	Вибір теми вивчення літературних джерел та складання плану роботи	30.10.2022	30.10.2022
2.	Підготовка першого розділу роботи та подання її керівнику	30.03.2023	30.03.2023
3.	Підготовка другого розділу роботи та подання її керівнику	30.06.2023	30.06.2023
4.	Підготовка третього розділу роботи та подання її керівнику	20.09.2023	20.09.2023
5.	Доопрацювання роботи з урахуванням зауважень керівника	20.10.2023	20.10.2023
6.	Отримання відгуку керівника роботи	20.12.2023	20.12.2023
7.	Публікація тез у збірнику наукових матеріалів	16.11.2023	16.11.2023
8.	Попередній захист роботи	22.11.2023	22.11.2023
9.	Отримання відгуку з підприємства (зовнішньої рецензії)	20.12.2023	20.12.2023
10.	Допуск роботи зав. кафедри до захисту	15.01.2024	15.01.2024
11.	Захист роботи	31.01.2024	31.01.2024

4. Дата видачі завдання «19» грудня 2022 р.

5. Керівник кваліфікаційної роботи  Л.В. Романюк

6. Гарант освітньо-професійної програми  О.О. Нежинська

7. Завдання до виконання отримала

здобувачка вищої освіти

 А.О. Іванова

АНОТАЦІЯ

Профілактика психологічного насилля в професійних колективах

Мета роботи полягає у з'ясуванні соціально-психологічних чинників передумов психологічного насилля та розробці програми його профілактики в професійних колективах.

Завданнями роботи є: здійснити теоретико-методологічний аналіз поняття психологічного насилля в професійних колективах, визначити його ознаки, форми, види та особливості впливу на працівників; емпірично дослідити особистісно-психологічні особливості суб'єктів насилля в організації; розробити та впровадити програму профілактики психологічного насилля в професійних колективах.

Предметом дослідження є профілактика психологічного насилля в професійних колективах.

Об'єктом дослідження виступає психологічне насилля як соціально-психологічне явище.

Одержані результати можуть бути використані практичними психологами в якості змістовних орієнтирів у процесі вирішення завдань індивідуального консультування, психологічної допомоги організаціям та членам професійних колективів та будуть корисні у розробці корекційних програм, спрямованих на профілактику мобінгу в професійних колективах.

У першому розділі проаналізована теоретична модель соціально-психологічних чинників формування та подолання психологічного насилля в професійному колективі; подано загальну характеристику типів мобінгу; вивчено концептуальну модель циклу психологічного насилля в колективі, яка враховує вплив різних факторів на виникнення мобінгу та наслідки його впливу на окремих працівників й організацію та суспільство в цілому.

У другому розділі обґрунтовано програму емпіричного дослідження психологічного насилля в контексті прояву зовнішніх та диспозиційних чинників виникнення насилля в колективі, окреслено основні етапи. Наведено результати статистичного аналізу Кореляційний аналіз отриманих даних дозволив виявити зв'язок між показником рівня мобінгу та показником міри сприйняття атмосфери в колективі як негативної.

У третьому розділі розглянуто основні завдання психокорекційного супроводу та профілактики мобінгу. Виокремлено чинники профілактики та подолання мобінгу у колективі. Подолання явища психологічного насилля має відбуватися з точки зору комплексного підходу та передбачати зміни на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях. За результатами дослідження сформульовані висновки на 4,5 сторінках тексту.

Кваліфікаційна робота містить 63 сторінок, 8 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел з 71 найменуванням, 7 додатків.

Ключові слова: психологічне насилля, мобінг, стрес, емоційне вигорання, копінг-стратегії, професійний колектив.

Рік виконання кваліфікаційної роботи – 2022-2023. Рік захисту роботи – 2024.

ABSTRACT

Prevention of psychological violence in professional teams

The purpose of the study is to clarify the socio-psychological factors of the preconditions for psychological violence and to develop a program for its prevention in professional teams.

The objectives of the study are: to carry out a theoretical and methodological analysis of the concept of psychological violence in professional teams, to determine its signs, forms, types and peculiarities of influence on employees; to empirically study the personal and psychological characteristics of the subjects of violence in the organization; to develop and implement a program for the prevention of psychological violence in professional teams.

The subject of the study is the prevention of psychological violence in professional teams.

The object of the study is psychological violence as a social and psychological phenomenon.

The obtained results can be used by practical psychologists as meaningful guidelines in the process of solving the problems of individual counseling, psychological assistance to organizations and members of professional teams and will be useful in the development of correctional programs aimed at preventing mobbing in professional teams.

The first section analyzes the theoretical model of socio-psychological factors of formation and overcoming psychological violence in a professional team; provides a general description of the types of mobbing; studies the conceptual model of the cycle of psychological violence in a team, which takes into account the influence of various factors on the emergence of mobbing and the consequences of its impact on individual employees and the organization and society as a whole.

The second section substantiates the program of empirical research of psychological violence in the context of manifestation of external and dispositional factors of violence in the team, outlines the main stages. The results of the statistical analysis are presented. The correlation analysis of the data obtained revealed a link between the level of mobbing and the degree of perception of the atmosphere in the team as negative.

The third section discusses the main tasks of psycho-correctional support and prevention of mobbing. The factors of prevention and overcoming mobbing in the team are highlighted. Overcoming the phenomenon of psychological violence should be based on a comprehensive approach and involve changes at the individual, group and organizational levels. Based on the results of the study, conclusions are formulated on 4.5 pages of text.

The qualification work contains 63 pages, 8 tables, 10 figures, a list of references with 71 titles, 7 appendices.

Keywords: *psychological violence, mobbing, stress, emotional burnout, coping strategies, professional team.*

The year of the qualification work is 2022-2023. The year of the work defense is 2024.

ЗМІСТ

ВСТУП		7
РОЗДІЛ 1	ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИНИКНЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО НАСИЛЛЯ ТА ЙОГО ПОДОЛАННЯ В ПРОФЕСІЙНИХ КОЛЕКТИВАХ	
1.1.	Психологічне насилля в колективі організації як соціально-психологічний явище	12
1.2.	Соціально-психологічні процеси взаємодії в колективі та психологічне насилля	15
1.3.	Вплив психологічного насилля на взаємодію у професійному колективі	20
1.4.	Соціально-психологічні чинники виникнення, профілактики та подолання мобінгу в професійних колективах	24
Висновки до 1 розділу		26
РОЗДІЛ 2	ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ МОБІНГУ В ПРОФЕСІЙНОМУ КОЛЕКТИВІ	
2.1.	Обґрунтування методичного забезпечення та процедури дослідження мобінгу в професійних колективах	28
2.2.	Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження мобінгу в професійних колективах	36
Висновки до 2 розділу		49
РОЗДІЛ 3	ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФІЛАКТИКИ МОБІНГУ В ПРОФЕСІЙНИХ КОЛЕКТИВАХ	
3.1.	Психологічний супровід професійної діяльності у профілактиці мобінг-процесів в професійних колективах	51
3.2.	Профілактика психологічного насилля в професійних колективах	56
Висновки до 3 розділу		62
ВИСНОВКИ		64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ		69
ДОДАТКИ		78

ВСТУП

Актуальність дослідження зумовлена тим, що певна частина членів трудових колективів незалежно від виду професійної діяльності зазнає цькувань та знущань з боку колег, начальства чи керівників. Це проявляється в приниженні, залякуванні, погрозах, відстороненні та звільненні з роботи, виключенні з активної професійної діяльності, приховування важливої інформації тощо.

Мобінг на робочому місці є серйозною проблемою. Жертви мобінгу втрачають задоволення від своєї роботи, стають депривованими та демотивованими, пригнічено функціонують і відчують психологічні проблеми, які в кінцевому підсумку можуть призвести до довгострокової втрати працездатності та життєздатності в цілому.

Визнати, що на роботі над тобою знущаються, непросто. Існує певне табу для дорослих зізнаватись у тому, що проти них щось порушують, і багато співробітників воліють про це мовчати, терпіти або навіть звинувачують себе у ситуації, що склалась. Жертви цькувань часто соромляться, бояться осуду та розголосу, мовчать, не бажають звертатись до свого безпосереднього керівника, або вони не знають чи можуть до нього звернутись, тому що це не та особа, яка знущається над ними.

Системний моніторинг даного явища та статистика мобінгу не проводяться і, відповідно, не відображаються в заходах щодо його профілактики та подолання.

Важливою частиною людського життя є робота та професійний колектив, де людина задовольняє свої різноманітні потреби, наприклад, у причетності, повазі до інших, у знаннях, у збільшенні своїх матеріальних ресурсів, які дозволяють їй бути більш незалежною і самостійною, підтримувати необхідний рівень життя тощо. Але в той же час у сфері професійної діяльності людина може зіткнутися з певними явищами, які

негативно впливають на її особистість. Таким явищем є психологічне насилля, як характеристика форм негативного впливу на працівника, яка спрямована одним працівником (або групою) у відношенні іншого працівника (або групи) і виявляється у заподіянні моральної шкоди (образи, приниження, змушування інших почуватися нікчемними тощо) іншому працівнику.

Наукові дослідження поняття психологічного насилля мають порівняно недовгу історію, проте, їхня кількість зростає в різних країнах світу. Нині активно вивчаються види психологічного насилля та форми, в яких він може проявлятися (Н.В. Замятіна, Г.В. Долга, А.А. Сорокіна, В.Д. Філіппова, В.В.Філіппова, S. Branch, S. Ramsay, M. Barker, H. Leymann, B.G. Mujtaba, T. Senathip) та його наслідки для співробітників колективу, організацій і компанії в цілому (Г.В. Лещук, Л. М. Карамушка, Л.П. Червінська, О.І. Боковець, В.А. Оверчук, Л.Я. Малімон, Є. Потапчук, О. Резнік, Р.П. Попелюшко, М.С. Павленко, A. Georgakopoulos, S. Kääriä, M.P. Kelly, Å.M. Hansen, A. Nøgh, A.H. Garde, R. Persson, O. Rahkonen, P. Leino-Arjaas, H. Leymann, E. Lahelma, M. Laaksonen, M.B. Nielsen, S. Knardahl, L. Petersen, P. Sungwan, W. Deoisres, N. Chaimongkol). Важливим є дослідження чинників, вплив яких може призвести до виникнення психологічного насилля на роботі, а також шляхів і засобів його профілактики (Т.М. Дзюба, Ж. П. Вірна, С. Запара, М. Виглазова, Т. Колєсник, Д. Новіков, Р.П. Попелюшко, М.С. Павленко, Т.Ф. Алєксєєнко, S. Branch, S. Ramsay, M. Barker, M.B. Nielsen, S.V. Einarsen, M.B. Nielsen, S. Knardahl, S. Peker, Y. Inandi, F. Gilic, A. Podsiadly, M. Gamian-Wilk). Питанням психологічного насилля в нашій країні приділяється порівняно мало уваги. Це стосується як загальної поінформованості людей про проблему психологічного насилля, правового регулювання випадків мобінгу, так і наукових досліджень, присвячених цьому питанню. Водночас, спостерігається незадовільна тенденція до збільшення випадків психологічного насилля на робочому місці. З огляду на це, потреба вивчення проблеми психологічного насилля актуалізується з метою профілактики і

подолання психологічного насилля в колективі.

Об'єкт дослідження – психологічне насилля як соціально-психологічне явище.

Предмет дослідження – профілактика психологічного насилля в професійних колективах.

Мета дослідження – на основі теоретичного аналізу та емпіричного вивчення виявити соціально-психологічні чинники передумов психологічного насилля та розробити програму його профілактики в професійних колективах.

Відповідно до визначеного предмету та поставленої мети були визначені **завдання** дослідження :

1. Здійснити теоретико-методологічний аналіз поняття психологічного насилля в професійних колективах, визначити його ознаки, форми, види та особливості впливу на працівників.
2. Емпірично дослідити особистісно-психологічні особливості суб'єктів насилля в організації.
3. Розробити та впровадити програму профілактики психологічного насилля в професійних колективах.

Гіпотези дослідження:

1. На виникнення психологічного насилля в колективі впливають фактори, які пов'язані з індивідуальними особливостями співробітників і особливостями робочого середовища (власне трудового колективу і організації в цілому).
2. Подолання психологічного насилля в колективі можна здійснити шляхом впливу на фактори, пов'язані з індивідуальними особливостями працівників (особливо, жертви і образливий в ситуацій психологічного насилля) і з особливостями робочого середовища (як у самому робочому колективі, так і в організації в цілому).

Методи дослідження : Виходячи з мети та завдань, визначених у дослідженні, застосовувалися такі методи: теоретико-методологічний аналіз проблеми, систематизація наукових літературних джерел, порівняння та

узагальнення теоретичних даних; емпіричні методи: діагностичний метод, якісний та кількісний аналіз, методи математичної статистики:

1. Метод анкетування із використанням питання про наявність зафіксованих випадків мобінгу в організації.
2. Опитувальник «професійного вигорання» (ПВ).
3. Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій (SACS).
4. Опитувальник «Подолання важких життєвих ситуацій» (ПВЖС).
5. «Багатовимірна шкала сприйняття соціальної підтримки» («MSPSS»).
6. Шкала (Crowne-Marlowe Social Desirability Scale, CM SDS) соціальної бажаності.
7. Методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Праге).
8. Методи статистичної обробки даних: коефіцієнт кутового перетворення Фішера; коефіцієнт кореляції Пірсона, t-критерій Стюдента для залежних вибірок.

Наукова новизна дослідження: в роботі в рамках вітчизняної психологічної науки розробляється дослідження проблеми психологічного насилля в колективі; проаналізовано, узагальнено та систематизовано дослідження факторів виникнення та подолання психологічного насилля в колективі.

Теоретичне значення одержаних результатів полягає у: визначенні теоретико-методологічних підходів до дослідження проблеми психологічного насилля в професійних колективах. У роботі проведений ґрунтовний теоретичний аналіз досліджуваної проблеми. Розкриті основні підходи до визначення предмету дослідження. Обґрунтовані етапи та методологія дослідження.

Практична значущість дослідження. Теоретичі узагальнення, результати емпіричного вивчення й практичні надбання здійсненого

дослідження можуть використовуватися у роботі організаційних психологів як змістовні орієнтири для застосування консультативної допомоги та інноваційних антимобінгових форм роботи з метою формування толерантної корпоративної культури у професійних колективах з позиції комплексного підходу та прогнозувати зміни на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях.

Емпірична база дослідження. У дослідженні взяли участь 60 представників професійного колективу.

Апробація результатів. Результати дослідження висвітлювалися на: X науково-практичній інтернет-конференції: «Соціальна адаптація особистості в сучасному суспільстві» із циклу: «Психологічні складові сталого розвитку суспільства: пошук психологічного обґрунтування на виклики сучасності», 27 листопада – 2 грудня 2023 року, м. Луцьк. Публікація на тему: «Профілактика психологічного насилля в професійних колективах». URL: <https://www.inforum.in.ua/conferences/30/111/854>.

Структура та обсяг дослідження. Кваліфікаційна робота містить 105 сторінок, 8 таблиць, 10 рисунків, список використаних джерел складається з 71 найменування, 7 додатків.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ ДОСЛІДЖЕННЯ ВИНИКНЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО НАСИЛЛЯ ТА ЙОГО ПОДОЛАННЯ В ПРОФЕСІЙНИХ КОЛЕКТИВАХ

1.1. Психологічне насилля в колективі організації як соціально-психологічний явище

Термін «психологічне насилля» походить від англ «mob», що можна перекласти як «юрба», «нападати гуртом». Вивчення психологічного насилля як окремого соціально-психологічного явища має порівняно недовгу історію: його розпочали вивчати вчені скандинавських країн у минулому столітті – 80-х роках, а згодом психологічне насилля стало предметом наукового дослідження вчених з країни Західної Європи, США, Австралії та ін. [40]. Термін «психологічне насилля» вперше використав у своїх працях шведський вчений доктор Х. Лейнман. Досліджуючи працівників різних підприємств (зокрема, дослідження вчений проводив на одному з найбільших на той час сталеливарних заводів Швеції), він помітив незадовільну тенденцію: зростала кількість трудових колективів, де спостерігався своєрідний розкол, внаслідок чого окремі працівники зазнали систематичної стигматизації, ставши жертвами несправедливого ставлення до себе та втручання в їхні права, і така поведінка була вчинена щодо них їхніми колегами чи керівниками [26].

Грунтуючись на отриманих результатах, Г. Лейнманн запропонував визначити психологічне насилля (або «психологічний терор») у професійному житті як ворожа, нетолерантна взаємодія одного або ж кількох співробітників, у відношенні до іншого колеги. Між основними діями, які дослідник відніс до категорії психологічного насилля, були такі: обмеження можливості працівника вільно висловлюватись та спілкуватися з іншими, втручання у соціальні контакти працівника, завдання серйозної шкоди, спрямованої на

погіршення виробничої ситуації для працівника, що знижує якість його життя і загалом завдаючи шкоди фізичному і психічному здоров'ю працівника [48; 54; 59]. Характерною рисою такої поведінки є те, що вона відбувається практично щодня, протягом не менше півроку, завдаючи жертві психологічного насилля значні психологічні, психосоматичні та соціальні страждання. Дослідник також зауважив, що в деяких ситуаціях таке психологічне насилля може набувати взаємного характеру, поки один із його учасників не стане «вигнанцем» у трудовому колективі [56]. Під психологічним насиллям розуміють специфічну форму поведінки в колективі, вид психологічного терору, які особа чи група осіб здійснює у відношенні до одного або декількох членів колективу, використовуючи форми поведінки, яка перешкоджає здатності особи (чи осіб) вільно та адекватно виражати свої думки, підтримувати конструктивні суспільні відносини та супроводжується посяганням на її (їх) особистість, репутацію, якість виконаної роботи тощо [49; 58; 60]. Вдаючись до такої форми поведінки, мобер (кривдник) намагається похитнути самооцінку жертви психологічного насилля, завдати шкоди її психічному чи навіть фізичному здоров'ю, професійному та кар'єрному зростанню [41; 30].

До характерних ознак психологічного насилля відносять постійність такого типу дій, їх циклічність та багатосторонність процесу психологічного насилля (основні сторони – мобер (агресор) і жертва (мобінгований), також можуть бути наявні спостерігачі), пов'язані з діями (чи бездіяльністю) агресора, психічними та/або фізичними ушкодженнями, почуттям приниження, страху, тривоги у жертви, її підпорядкуванням інтересам агресора, замкнутістю в трудовому колективі або схильністю до зміни місця роботи [43, с. 7]. Психологічне насилля – це акт залякування, коли інші члени колективу негативно ставляться до особи, яка зазнає безперервних нападок, а також мають тенденцію до збільшення [47; 2; 50; 55; 61; 67].

Моббінг має багато різних форм і видів (табл. 1.1). Так, знущання може

означатися як нисхідне (керівник цькує підлеглих), висхідне (утиски підлеглими свого керівника), горизонтальне (рівні за статусом працівники, залучені в ситуацію психологічного насилля, де один з них виступає в ролі жертви та агресора) або внутрішнє (утиски в певних галузях чи професійних сферах) [57; 62; 70; 71].

Таблиця 1.1

Види та форми психологічного насилля (за B.G. Mujtaba & T. Senathip)

Тип психологічного насилля	Нисхідний
	Висхідний
	Горизонтальний
	Внутрішній
Форма психологічного насилля	Професійний
	Емоційний
	Вербальний
	Фізичний

З метою означення нисхідного типу психологічного насилля іноді використовувати поняття «босинг». Такого типу психологічне насилля може з'являтися коли керівник висуває до підлеглих завищені або, навпаки, занижені вимоги, постійно і надмірно їх перевіряє, контролює, обмежує їх в їхніх повноваженнях, він часто змінює професійні задачі, вважаючи що цим зміцнює свій авторитет і змушує співробітників слухатися його. Висхідний тип психологічного насилля, який називають «стафінгом», відбувається не так часто, але може виникати якщо керівник застосовує авторитарний стиль управління, що може спонукати працівників до опору [14; 42; 51].

За ознакою усвідомлення своїх цілей виконавцем мобінг може бути свідомий і неусвідомлений. Свідомий мобінг характеризується цілеспрямованістю дій. Найчастіше використовується особою з метою власної користі, як то працювати на чиємусь місці, заслужити авторитет любим шляхом у керівництва чи інших колег [15; 21; 27].

Про неусвідомлений, або стихійний мобінг можна говорити, коли суб'єкт мобінгу не усвідомлює, що його дії потрапляють під кваліфікацію

мобінгу. У цьому випадку хтось із колег викликає у вас постійне роздратування, яке супроводжується неуставною поведінкою [28]. За формою прояву мобінг може бути також латентним (об'єкт нападу намагається стримати натиск моберів) і відкритим. За кількістю учасників - індивідуальний або груповий. За характером перебігу – хронічний або самовідновлюваний (виживши одного колегу, мобер береться за іншого) [16].

Моббінг може проявлятися у формі образ, пов'язаних з професійною діяльністю працівника (наклеп, неповага до професіоналізму, лихослів'я, залякування, груба поведінка), в емоційній формі (приниження, знущання, цькування, ізоляція тощо), формі вербальної або, навіть, фізичної агресії, завдаючи психологічної чи фізичної шкоди працівнику колективу [57]. Говорять також про свідоме психологічне насилля, тобто навмисне і цілеспрямоване, і таке, що здійснюється несвідомо, спонтанно, будучи індивідуальним чи груповим психологічним насиллям, а також про латентне і відкрите психологічне насилля [24].

Таким чином, психологічне насилля виступає специфічною формою поведінки на робочому місці, яку застосовує член колективу (група) у відношенні до іншого працівника (або групи) і метою якої є завдати шкоди іншому. Мобінг – це не просто конфлікт, який виникає ситуативно і проявляється як одноразовий випадок, він буває різних видів і може проявлятися в різних формах [31].

1.2. Соціально-психологічні процеси взаємодії в колективі та психологічне насилля

Уперше термін мобінг, у його сучасному значенні, ввів психолог і лікар Ханц Лейман. Ним було проведено велике дослідження цього явища на робочих місцях у 1980-х роках. У результаті проведеного дослідження було виявлено, що кожен четвертий фахівець наражається на небезпеку на роботі.

Ганц Лейман охарактеризував мобінг як «психологічний терор», який охоплює «систематично повторюване вороже і неетичне ставлення одного або кількох людей, спрямоване проти іншої людини, переважно однієї» [14].

У дослідженні Х. Леймана психологічне насилля описувалося як процес, що включає чотири фази:

- *перша* фаза – виникає початковий критичний інцидент (часто це певний конфлікт між членами трудового колективу, пов'язаний із самою роботою), який стає своєрідним «пусковим механізмом» психологічного насилля;

- *друга* фаза – це стадія власне психологічного насилля та стигматизації; на цій фазі агресори вдаються до систематичних і послідовних дій проти жертви з метою завдати їй шкоди, зіпсувати її репутацію, унеможливити вільне спілкування з іншими працівниками, ізолювати її від колективу, змусити її негайно залишити виконувати робочі обов'язки або ж працювати без сенсу для кінцевої мети (робота як процес її виконання);

- *третья* фаза отримала умовну назву «управління персоналом»: виходячи з назви етапу впливають і дії керівника. Менеджер намагається контролювати вже відому йому ситуацію мобінгу в колективі, внаслідок чого зовні ситуація, яка контролюється моберами, розглядається як несправедлива, у відношенні до останніх. У такій ситуації мобери намагаються ще більш утискати жертву мобінгу і, таким чином, людина, на яку спрямовані дії моберів, зазнає ще більшого психологічного насилля.

- *Четверта* фаза – це фаза «вигнання», її супроводжують «виключення» працівника з трудового колективу, що в майбутньому може призвести до ускладнення його професійної життєдіяльності не тільки в конкретному трудовому колективі, а й поза ним [56, с. 121-122]. Вона закінчується тим, що жертва швидше за все залишає роботу, як правило, після тривалого періоду відпустки. Працівники звертаються з проханням змінити робоче місце, але в деяких випадках вони намагаються виграти максимум в

матеріальному. В деяких випадках жертва вирішує героїчно залишатись і терпіти свою роботу, переживає нові випробування, які можуть мати згубні наслідки для її здоров'я. Страждання жертви мобінгу можуть проявлятися не лише в стосунках у професійному колективі, але й поза його межами. Існують випадки, коли жертва переслідувань може покінчити життя самогубством [36; 38].

I. Піньюель включає одну додаткову фазу, яка, на його переконання має місце між 3-ою та 4-ою за класифікацією Х. Лейманна. Він називає її фазою звернення до зовнішньої спеціалізованої допомоги та неправильної діагностики, зазначаючи, що немає фахівців, які могли б вирішити проблему, причина якої знаходиться в самій компанії, а не в потерпілому [18].

Існує численна кількість причин, що можуть сприяти розвитку мобінгу. Основні групи причин та їх характеристика представлена нами в таблиці 1.2:

Таблиця 1.2

Основні групи причин розвитку явища мобінгу та їх характеристика

Основні групи причин	Загальна характеристика
Біологічні	Агресія як інстинкт самозбереження, бажання панувати, виживати, адаптуватися
Психологічні	Комплекси неповноцінності. Індивідуальні психологічні характеристики: непорядність, слабкість, пасивність, амбітність, підозрілість, заздрість
Управлінські	Надлишок часу. Членам колективу невідомі основні завдання їхньої роботи. У представників адміністрації недостатньо розвинені чи відсутні управлінські навички. Відсутність взаємодії між керівництвом та підлеглими. Неефективне розподіл обов'язків між структурними елементами організації. Часта зміна керівників відділень, підрозділів. Інформування лише частини працівників про цілі та завдання, що призводить до «невиконання» цих завдань. Заохочення інтриг, пліток, наклепів та оббріхувань. Превалювання сімейних, інтимних взаємин між керівництвом і підлеглими.

продовження Табл. 1.2

Соціальні	Ріст незаконності, аморальності, девіантності, делінквентності, демонстрація і культ насильства.
Соціокультурні	Несприйняття за певним релігійним, національним, етнічним, гендерним критерієм. Використання образливих та вульгарних слів, фраз.
Комунікативні	Наявність стереотипів та установок у спілкуванні з використанням нецензурної лайки, лихослів'я, провокацій у комунікації.

Вищеописані причини мають об'єктивний та суб'єктивний характер. Найбільш розповсюджені з них, це ті, через які людина піддається психологічному тиску і як наслідок розвиваються такі деструктивні зміни: згубні звички, ниття, підлабузництво, бездуховність, корисливість, підсиджування, зневіра у власні сили, депресивність, поступливість, пасивна громадянська чи політична позиція тощо [25].

Спираючись на теорію афективних подій, австралійська дослідниця С. Бранч та її колеги запропонували нову концептуальну модель циклу психологічного насилля в колективі, яка враховує вплив різних факторів на виникнення психологічного насилля та наслідки його впливу на окремих працівників, організацію та суспільство в цілому (рис. 1.1).

За цією моделлю початкова фаза піддається афективній події тобто психологічному насиллю (їх негайний пусковий механізм найчастіше є певні організаційні зміни або ескалація конфліктів) може відбуватися під впливом суспільства (наприклад, культурні, нормативні та правові норми, закони, що діють в колективі, соціально-економічні чинники тощо) та особливості взаємодій працівників у робочому середовищі (вони визначаються індивідуальними особливостями самих працівників, груповими факторами, що мають місце в колективі, загальноорганізаційні фактори).

Ці прояви психологічного насилля слід розглядати на рівні особистості (тобто на рівні окремих співробітників), на рівні робочого колективу та на рівні організації як цілого [7]. Добробут членів колективу, у свою чергу, пов'язаний зі специфікою реакцій команди (мова йде про членів колективу, що є жертвами психологічного насилля, про агресорів, інших співробітників,

які опинилися в ролі спостерігачів) розглядається як індивідуальне, особисте благополуччя, яке говорить про рівень їхнього фізичного та психологічного здоров'я, так і організаційне благополуччя, яке характеризує рівень задоволеності співробітників своєю роботою, їх схильність до прогулів, наявність або відсутність намірів звільнитися з роботи.

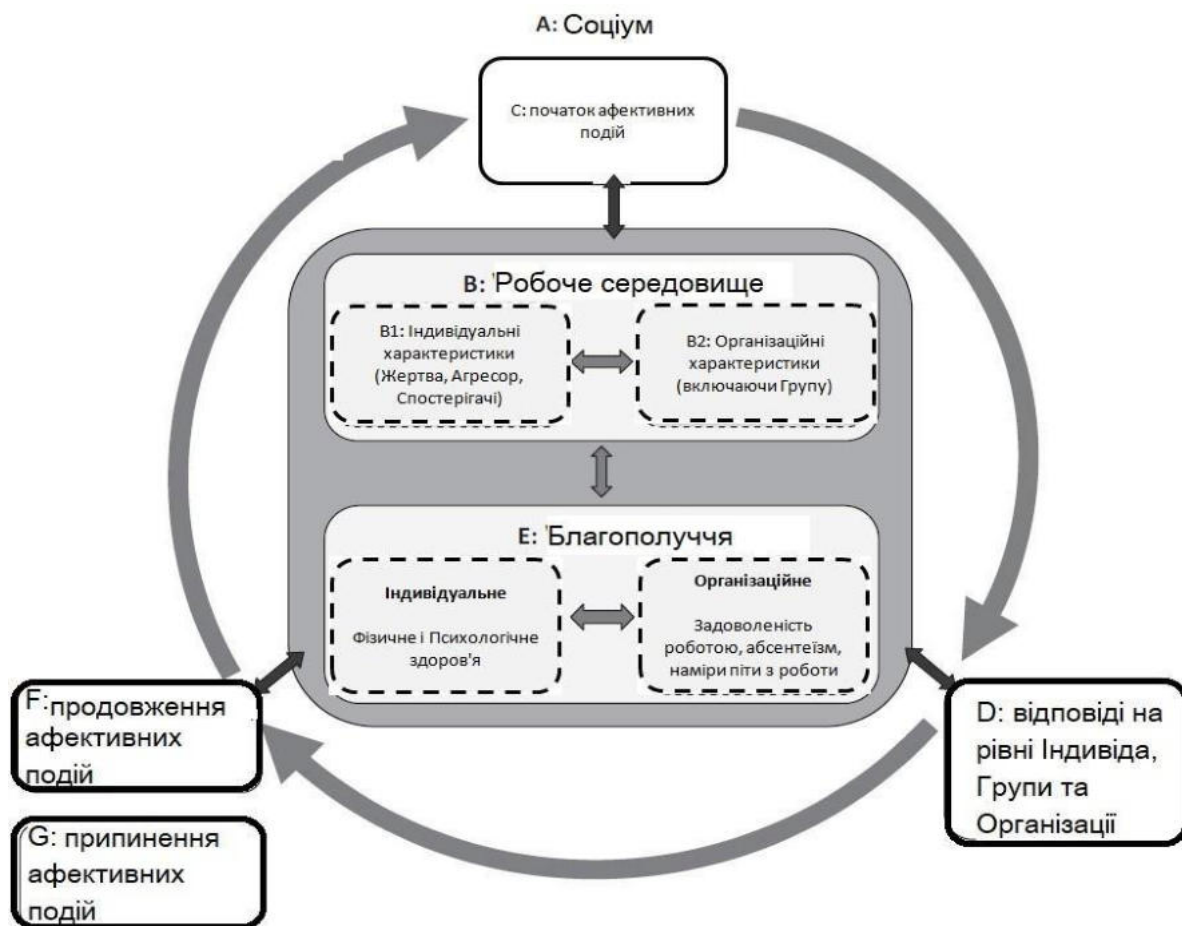


Рис. 1.1. Модель циклу психологічного насилля в колективі [48]

Крім того, особливості індивідуального та організаційного самопочуття працівників у колективі з проявами психологічного насилля безпосередньо пов'язані з такими факторами, як продовження чи припинення дій агресора щодо жертви психологічного насилля [39]. З іншого боку, виникнення психологічного насилля може мати певний вплив на суспільство, негативно впливаючи на робоче середовище та самопочуття працівників (індивідуальний та організаційний), характеристики якого в свою чергу

залежать від специфіки реакцій на психологічне насилля (індивідуальні, групові, організаційні) та від того, чи психологічне насилля буде тривати чи завершитися.

1.3. Вплив психологічного насилля на взаємодію у професійному колективі

Мобінг в організації проявляється в постійній і найчастіше необґрунтованій критиці, у поширенні про працівника завідомо неправдивої інформації у формі чуток і пліток, що підриває його професіоналізм і репутацію в колективі та організації загалом. Мобінг також може виражатися у вигляді бойкоту, глузувань, провокацій, залякувань, прямих образ, у нападках, що утискають честь і гідність працівника, демонструючи знецінення професійного успіху члена колективу, ігноруючи його як працівника і колегу, заподіювати йому матеріальну чи фізичну шкоду [8; 20; 25]. Співробітник починає прямо або побічно зазнавати емоційного насильства на роботі. Підсумком усього цього завжди є звільнення та психологічна травма [5].

Види мобінгу, які використовують у робочих колективах [18; 25]:

- Передавати неправдиву інформацію, або приховувати істинну, цінну професійну інформацію.
- Ізолювати людину від колективних діянь.
- Вдаватися до клевети.
- Пліткувати або поширювати необґрунтовані чутки. Достатньо одній колезі на вушко нашептати щось усьому колективу - і жертва стає вигнанцем. При цьому людина-жертва може нічого не знати про причину ізоляції та недобррозичливих поглядів.
- Безперервна критика.
- Висміювання.
- Бойкот.

- Причіпки.
- Глузування.
- Надання неправдивої інформації.
- Наклеп керівнику про людину-жертву мобінгу неправдивої, або викривленої інформації.
- Різні знущання.
- Кібермобінг – випадки підключення до комп'ютера жертви на робочому місці з метою отримання інформації.

Стати жертвою мобінгу, як правило, не складно і нею може бути абсолютно будь-який фахівець, починаючи від звичайного робітника і закінчуючи керівником відділу, але дослідження свідчать, що найчастіше жертвами мобінгу на підприємстві стають працівники, які обіймають відносно вищу посаду, а відтак і вищу заробітну плату [22].

Причинами мобінгу виступають різні аспекти життя людини (Рис. 1.2).

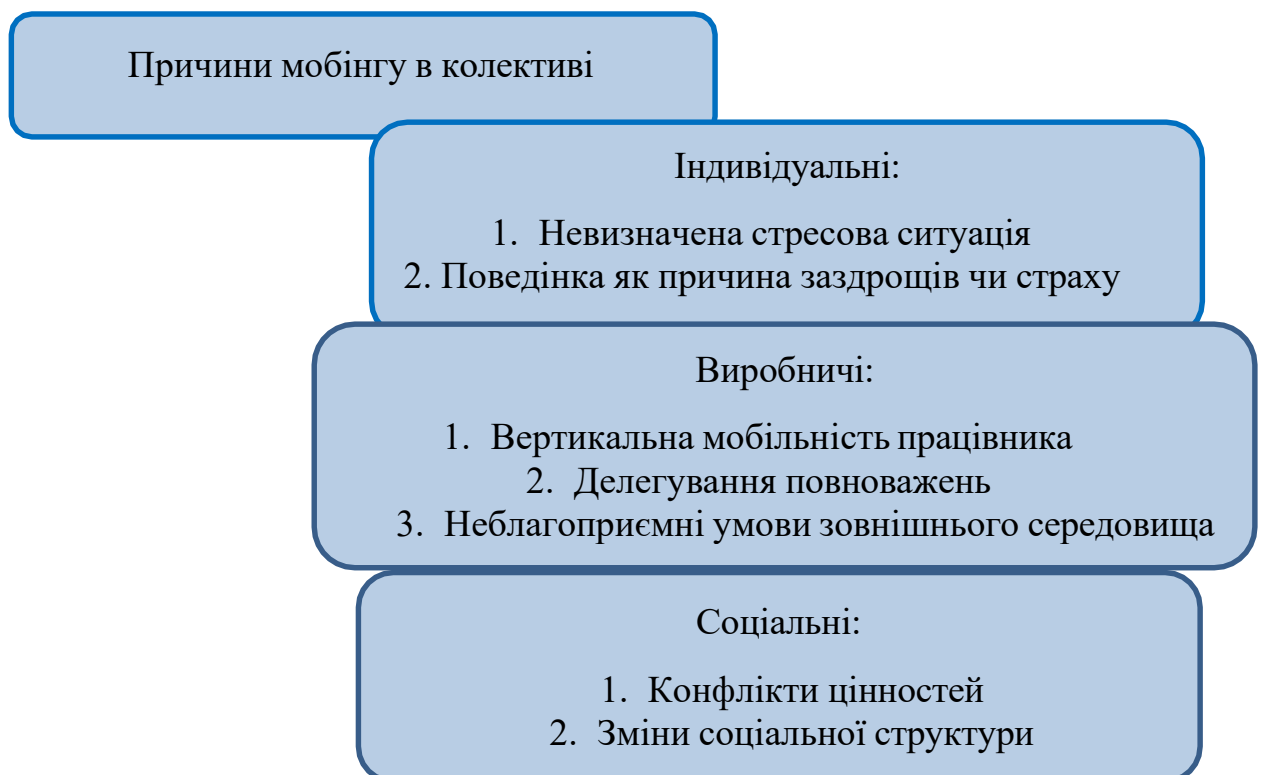


Рис.1.2 Причини мобінгу в трудовому колективі

Розглядаючи складові вищенаведеної у підрозділі 1.2 моделі, варто

зазначити, що ситуація психологічного насилля спричиняє негативний наслідок як для тих, хто стає її жертвою, так і для моберів, а заодно й для спостерігачів та для суспільства в цілому [16]. Психологічне насилля спричиняє ізоляцію особи – жертви мобінгу, яка відчуваючи несправедливе ізолююче ставлення переживаючи приниження як наслідки психологічного насильства: підвищується її рівень стресу і тривоги, зменшується продуктивність праці. Під час перебування в ситуації психологічного насилля працівник не тільки відчуває труднощі з ефективним виконанням своїх професійних обов'язків, але його стан здоров'я може погіршитися в цілому [52]. Називаючи негативні наслідки впливу психологічного насилля на фізичне здоров'я працівника, який став жертвою мобінгу, вказують на хронічні головні болі [69], часті захворювання та неможливість вчасно заснути внаслідок переживань [53] та інші. Такий працівник відчуває моральні страждання, має негативний емоційний досвід, пов'язаний з порушеннями його прав і приниженням гідності в колективі [24], знижується загальна задоволеність роботою, працівник втрачає інтерес до виконуваної діяльності [68] та з'являється професійне вигорання. Результатом переживання ізолюваності в професійному колективі, яку відчуває такий працівник, він втрачає багато засобів подолання, та відбувається зниження адаптативності працівника загалом, його супроводжує почуття безпорадності, безнадійності, тривоги за майбутнє або навіть суїцидальні нахили [56]. Люди, які працюють у колективі, де відбувається психологічне насилля, навіть якщо вони не є його жертвами, часто починають відчувати страх стати наступною мішенню агресора. А якщо в колективі толерують прояви психологічного насилля, то такий страх може негативно вплинути на продуктивність цих працівників або стати причиною їх звільнення [64].

На організаційному рівні ситуація психологічного насилля може призвести до збільшення звільнень, плинності кадрів і труднощів підбору персоналу [52]. Співробітники, які працюють у колективі, де відбувається

психологічне насилля, можуть частіше «прогулювати» роботу, стають менш відкритими до нововведень, менше прагнуть підвищувати кваліфікацію та отримувати нові знання, пов'язані з професійною діяльністю. Компанії, в яких присутнє психологічне насилля серед співробітників, можуть зазнати втрати репутації, загалом творчий і робочий потенціал працівників знижується [24], вони можуть втратити своїх найкращих співробітників, якщо вони терплять психологічне насилля серед працівників [64]. Організація стикається з потребою додаткових витрат на HR-консультації, залучення зовнішніх психологічних консультантів для психологічної роботи зі співробітниками, потребує посередництва тощо [56].

Отже, наслідки мобінгу для організації – проблеми в розвитку та отримання доходів. Його ігнорування керівниками неминуче призведе до непоправного погіршення психологічного клімату в колективі. Дедалі частіше виникатимуть сварки і конфлікти, що заважають злагодженій роботі, здатній забезпечити успіх компанії та її прибуток.

Як зазначає Г. Лещук, психологічне насилля має негативні наслідки, які у найближчій перспективі можуть видаватися незначимими, або ж бути непомітними для керівника, проте, неконтрольоване поширення насилля в колективі може стати причиною його поширення у суспільстві, що вимагатиме збільшення державних витрат на соціально-психологічний супровід постраждалих від насилля, на можливі судові процеси та зниження рівня психологічної безпеки у громадян [24, С. 166].

В інтересах як керівництва, так і співробітників – не запускати окремі конфлікти в організації до тієї міри, коли профілактичні заходи вже не допомагають. Профілактика мобінгу менш затратна для організації і менш дискомфортна для співробітників, ніж протидія поточному конфлікту. Однак і ті, й інші заходи однаково важливі для забезпечення успішної роботи.

Зважаючи на негативний вплив психологічного насилля на окремих працівників, колектив, компанію та розвиток суспільства загалом потрібне

більш детальне вивчення соціально-психологічних факторів виникнення, профілактики та подолання мобінгу в професійних колективах.

1.4. Соціально-психологічні чинники виникнення, профілактики та подолання психологічного насилля в професійних колективах

Аналізуючи соціально-психологічні чинники виникнення психологічного насилля в колективах, говорячи про причини колективного психологічного насилля, дослідники традиційно використовують дві гіпотези: робочого середовища та гіпотеза диспозиції [12; 43; 41; 63; 64].

1) Перша гіпотеза пов'язує психологічне насилля з особливостями організації праці та соціального середовища в робочому колективі та компанії в цілому (навантаження, рольовий конфлікт, нестабільність роботи, нечітко визначені ролі ролей співробітників у колективі, рольове перевантаження, надмірні когнітивні вимоги до працівника тощо). Чинники зовнішнього середовища, в нашому випадку професійного колективу, які виявляються у атмосфері ворожнечі і надмірної конкуренції в колективі, толерантності керівництва до випадків знущання, незрозуміла політика в ставленні до будь-яких проявів неприйнятної поведінки або передчасне й неефективне реагування на такі випадки, неефективний стиль управління менеджера, недостатньо розвинена організаційна культура толерантності, рівноправності та співпраці, терпимість або підбурювання керівниками надмірної конкуренції між співробітниками команди, проблеми з розподілом влади між членами робочої групи тощо) [17].

2) диспозиційні фактори, як такі, що пов'язані з індивідуальними особливостями співробітників колективу (недорозвиненість навичок ефективної ненасильницької міжособової комунікації, конструктивної позиції у владнанні конфліктів, недостатній контроль проявів агресивності,

самоефективності, самооцінки, підвищений нейротизм, підвищена сумлінність, низька відкритість до нового досвіду, недоброзичливість, схильність до використання індивідуальних стратегій подолання, низький рівень особистої толерантності).

Як результат, побудовано теоретичну модель соціально-психологічних чинників виникнення та профілактики мобінгу в колективі, Рис.1.3.

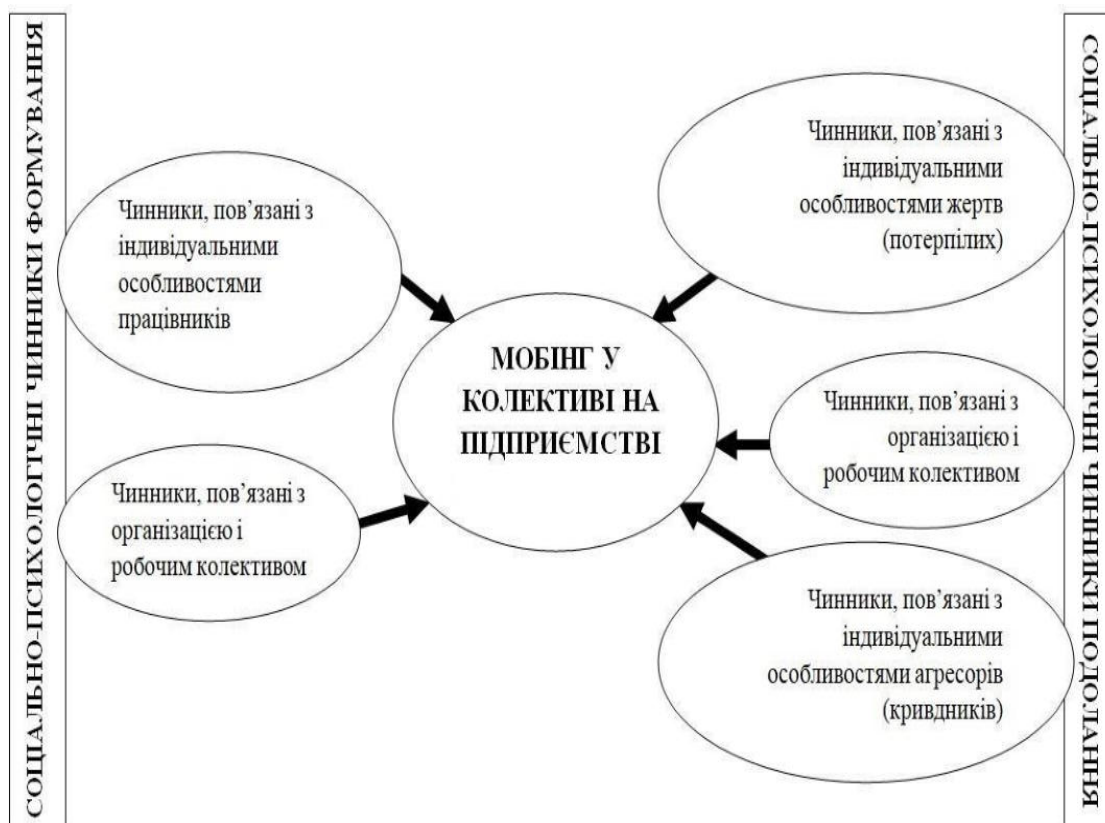


Рис. 1.3. Авторська модель соціально-психологічних факторів виникнення, профілактики та подолання психологічного насилля в колективі

Відповідно до запропонованої моделі, подолання психологічного насилля можна реалізувати шляхом впливу на [29]:

1) фактори, пов'язані з індивідуальними особливостями жертв або постраждалих від психологічного насилля (психопросвітницька, психологічна робота, спрямована на стабілізацію психоемоційного стану цих працівників і допомогу в подоланні негативних наслідків психологічного насилля,

підвищення їх напористості, впевненості в собі, самоповаги, формування навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій тощо);

2) фактори, пов'язані з індивідуальними особливостями працівників, які виступають агресорами (виконавцями) у ситуації психологічного насилля (психопросвітництво, розвиток навичок конструктивного розв'язання конфліктних ситуацій та ефективного ненасильницького спілкування, підвищення толерантності, розвиток емпатії, відповідальності, самоконтролю, розвиток навичок конструктивного вирішення конфліктних ситуацій та ефективного ненасильницького спілкування). свідоме ставлення до своїх потреб і вміння знаходити способи їх задоволення без шкоди для колег тощо);

3) фактори, пов'язані з особливостями професійного колективу та організації в цілому (сприяння політиці нульової терпимості компанії до будь-яких проявів психологічного насилля, відкритість, конфіденційність скарг, лояльність до всіх співробітників, встановлення зворотного зв'язку між керівником і підлеглим, розробка чітких інструкцій, моніторинг та виявлення знущання, можливих нападок, неприйнятної поведінки в колективі та своєчасне реагування на них, поліпшення соціально-психологічного клімату в колективі, налагодження ефективної комунікації між працівниками тощо) [45; 66].

Підсумовуючи, можна констатувати, що через негативні наслідки мобінгу для окремих працівників, професійних колективів, організацій і компанії в загалом, важливо зрозуміти, які саме соціально-психологічні фактори визначають його виникнення та шляхи подолання психологічного насилля в колективі з метою уникнення мобінгу в професійному колективі.

Висновки до розділу 1

У розділі проаналізовані психологічні основи аналізу явища

психологічного насилля та факторів його виникнення й подолання в колективі. Визначено психологічне насилля як специфічну форму поведінки в колективі, яка здійснюється одним працівником (групою) у відношенні до іншого працівника (групи) і спрямована на заподіяння шкоди іншому працівнику. Дано загальну характеристику видів психологічного насилля (висхідний, висхідний, горизонтальний, внутрішній тощо) та форм його проявів. Визначено свідомий і неусвідомлений мобінг за ознакою усвідомлення цілей виконавцем мобінгу. Індивідуальний та груповий за кількістю учасників. За характером перебігу – хронічний або самовідновлюваний (виживши одного колегу, мобер береться за іншого). Визначено основні групи причин розвитку явища мобінгу (біологічні, психологічні, управлінські, соціальні, соціокультурні й комунікативні) та їх характеристика Здійснено аналіз соціально-психологічних процесів взаємодії в колективі в умовах психологічного насилля. Охарактеризовано негативний вплив психологічного насилля. Дано характеристику моделі соціально-психологічних чинників виникнення та подолання мобінгу в колективі. Відповідно до моделі, підґрунтям мобінгу в колективі вважається соціально-психологічний феномен, який формується в результаті дії принаймні двох основних груп факторів (пов'язаних з індивідуальними особливостями працівників і організації професійного колективу) і який можна подолати шляхом впливу на диспозиційні чинники, пов'язані з індивідуальними особливостями працівників, особливо тих, хто є жертвами і агресорами (моберами) у ситуації психологічного насилля, та з особливостями організації взаємодії у професійному колективі.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ МОБІНГУ В ПРОФЕСІЙНОМУ КОЛЕКТИВІ

2.1. Обґрунтування методичного забезпечення та процедури дослідження психологічного насилля в професійних колективах

Виконання магістерського експериментального дослідження здійснювалося в чотири послідовних етапи:

1. Теоретичний етап (див. Розділ 1) включає визначення теми та плану дослідження, завдань, які потрібно розв'язати та аналіз досліджуваної проблеми в наукових джерелах.

2. Підготовчий етап експерименту містить планування дослідження, визначення вибірки досліджуваних та опис методів та методик. На даному етапі враховувались можливості наближення до «ідеального експерименту», визначалися оптимальної методи досягнення мети роботи, апробація методик у пілотажному експерименті із незначною кількістю досліджуваних.

3. Власне експериментальний етап передбачає здійснення психологічних вимірювань за визначеною схемою експерименту, збір діагностичних даних.

4. Інтерпретаційно-описовий етап характеризувався систематизацією результатів, співставлення отриманих даних із гіпотезою дослідження та опис результату психологічного вимірювання. Також використовувалися математично-статистичні методи з метою перевірки значущості результатів відповідно до гіпотези магістерської роботи.

Відповідно до плану нашого дослідження, другий розділ передбачає вивчення факторів впливу на виникнення психологічного насилля в колективі.

З цією метою нами було обрано ряд методик, в результаті опрацювання яких було визначено чинники мобінгу, які пов'язані з індивідуальними

особливостями співробітників і особливостями робочого середовища. Для досягнення поставленої мети нами було проведене експериментальне дослідження з діагностики емоційного виснаження працівників та прояву копінг-ресурсів у залежності від рівнів їх професійного вигорання.

Вибірку дослідження склали працівники колективу в кількості 60 осіб.

На першому етапі дослідження проводилося анкетування з метою виявлення суб'єктивного сприйняття мобінгу в професійному колективі.

На наступному етапі, за результатами попереднього тестування, було сформовано три групи респондентів, що відрізняються за ступенем вираженості переживання стресу мобінгу працівниками колективу і здійснювалася психодіагностика за допомогою методик, які виявляють бажані стилі долаючої поведінки та використання середовищних копінг-ресурсів.

Третій етап складався з аналізу та інтерпретації результатів дослідження і виявлення відмінностей у працівників професійного колективу з різним рівнем стресу внаслідок професійного насилля, а також взаємозв'язків між їх показниками.

Заключний етап присвячений формулюванню висновків за результатами дослідження і розробці профілактичних заходів психологічного насилля в професійному колективі.

Для досягнення поставленої мети та вирішення поставлених завдань були використані наступні методики:

1. Для дослідження мобінгу застосовувався метод анкетування із використанням питання про наявність зафіксованих випадків мобінгу в організації. Анкетування – це метод отримання інформації, шляхом збору відповідей респондентів на систему стандартизованих запитань, в нашому випадку це одينية питання, що стосувалося мобінгу в трудовому колективі для своєчасного виявлення деструктивних процесів в професійному колективі, у відповідях ми намагались проаналізувати думки членів колективу щодо робочого середовища та взаємодії між колегами. Респонденти мали поділитись

своїми думками та спостереженнями щодо покращення психологічної атмосфери на роботі. Участь у дослідженні була анонімною, щоб учасники могли не соромитись відкрито висловлювати свої бачення ситуації в колективі.

2. Опитувальник «професійного вигорання» (ПВ), розроблений і адаптований Н. Водоп'яною та Е. Старченковою на основі трьохфакторної моделі К. Масlach і С. Джексона.

Опитувальник містить твердження, які відображають почуття і переживання працівника, які він відчуває у процесі виконання професійних обов'язків. Оцінка відповідей здійснюється за семибальною шкалою.

Опитувальник включає в себе три субшкали: емоційне виснаження, деперсоналізацію та оцінку персональних досягнень. На присутність високого рівня мобінгу вказують високі бали за шкалами емоційного виснаження і деперсоналізації і низькі оцінки за шкалою, яка оцінює персональні досягнення.

3. Опитувальник стратегій подолання стресових ситуацій (SACS). Багатовимірний модель «поведінки подолання» і шкала SACS запропоновано С. Хобфолл в 1994 році. У цій моделі долаюча поведінка розглядається у двох основних осях: просоціальній – асоціальній, активній – пасивній, і однією додатковою віссю: прямою – непрямою. Існуючі осі представляють вимірювання загальних стратегій копінг-поведінки.

Опитувальник Хобфолла перекладений і адаптований Н. Водоп'яною і Е. Старченковою. Методика складається з тверджень про патерни поведінки у напружених і стресових ситуаціях, які розподілені за дев'ятьма субшкалами: соціальний контакт, відшукування соціальної підтримки, асертивність у діях, імпульсивність дій, застосування непрямих дій, уникнення, обережність дій, агресивність дій, асоціальність дій.

Аналіз та інтерпретація отриманих результатів здійснюється на підставі зіставлення даних отриманих за кожною шкалою для конкретної людини, а також у всій досліджуваній професійній групі.

4. Опитувальник «Подолання важких життєвих ситуацій» (ПВЖС). Існуюча методика є однією з версій німецького опитувальника SVF - 120 В. Янке і Г. Ердмана. Переклад і адаптація даної методики здійснені Н. Є. Водоп'яною.

Цей опитувальник застосовується для діагностики типових способів подолання стресових ситуацій (копінг-стратегій), які визначаються 20 субшкалами і шістьма твердженнями у кожній.

Кожне твердження пропонується оцінити за ступенем вираженості, відзначаючи у відповідній графі вибір тієї чи іншої відповіді, яка оцінюється за 5-бальною шкалою.

Аналіз результатів можливо проводити як за окремими шкалами копінг-стратегій, так і за вторинними оцінками, які встановлюються як сума позитивних (стратегії спрямовані на зниження стресу) і сума негативних стратегій (які можуть підсилити стрес).

Також виділяють ряд копінг-стратегій, які неможливо виразно віднести до категорій адаптивних – не адаптивних, оскільки результат використання цих стратегій не можна оцінити однозначно. Комплекс таких стратегій прийнято позначати як адаптивні. Підсумовування за шкалами у вказаній категорії не проводиться.

На відміну від негативних стратегій, позитивні відповідають певному стилю адаптивної поведінки у стресовій ситуації і додатково диференціюються за трьома діапазонами: позитивний 1 (стратегії спрямовані на зниження значущості ситуації), позитивний 2 (стратегії вказують на тенденцію до відволікання від стресу та втечі до позитивних ситуацій, які виключають стрес), позитивний 3 (дії спрямовані на контроль стресової ситуації і викликаних нею власних реакцій).

5. «Багатовимірна шкала сприйняття соціальної підтримки» («MSPSS»).

Психодіагностична методика «Багатовимірна шкала сприйняття соціальної підтримки» («MSPSS») була розроблена Д. Зімет у 1988 році. Вона включає три основних шкали: а) «Підтримка сім'ї»; б) «Підтримка друзів»; в) «Підтримка значущих інших» і спрямована на діагностику середовищних копінг-ресурсів.

У 1994 році Н. Сиротою спільно В. Ялтонским була проведена адаптація та апробація цієї методики. Психометрична перевірка модифікованого варіанту «Багатовимірна шкала сприйняття соціальної підтримки» («MSPSS») була здійснена протягом 2000-2002 рр. У якості моделі виступив контингент осіб, зайнятих інтелектуально і емоційно напруженою професійною діяльністю.

Для цілей дослідження середовищних копінг-ресурсів у рамках дослідження метасистеми самовладання у працівників професійного колективу ця шкала була модифікована з подальшою адаптацією шляхом введення двох шкал: «Підтримки колег», «Підтримки громадських організацій», шляхом додавання окремих тверджень, які також відображають найважливіші механізми самовладання (середовищні копінг-ресурси) з проблемними ситуаціями.

Методика включає двадцять вимірюваних коротких повідомлень про себе, що дозволяють оцінити суб'єктивне сприйняття соціальної підтримки. «Шкала сприйняття соціальної підтримки» оцінює ефективність та адекватність соціальної підтримки з п'яти середовищних копінг-ресурсів (шкалами). – 1 . «Підтримка громадських організацій»; 2. «Підтримка колег по роботі»; 3. «Підтримка значущих інших»; 4. «Підтримка друзів»; 5. «Підтримка сім'ї».

Методика «Багатовимірна шкала сприйняття соціальної підтримки» («MSPSS») володіє достатнім психометричним обґрунтуванням за критеріями надійності та валідності, вона у достатній мірі задовольняє основні

психометричні вимоги побудови психологічних тестів і придатна для використання в психологічній практиці. Методика є інструментом з хорошою надійністю, проста в обстеженні та заощадлива у часі.

6. Шкала (Crowne-Marlowe Social Desirability Scale, CM SDS) соціальної бажаності.

Для оцінки правдивості висловлювань досліджуваних включена так звана шкала неправди або шкала прагнення до схвалення. Шкала застосовується: для дослідження мотивації схвалення; для контролю установок респондента й шкали неправди, при вивченні бажаних середовищних і міжособистісних впливів. Опитувальник розроблений Д. Кроун і Д. Марлоу в 1960 р., особистісний, з метою діагностики мотивації схвалення.

Методика складається із тверджень з кожним з яких випробовуваний повинен висловити згоду чи незгоду. Підсумковий показник мотивації схвалення отримують підсумовуванням усіх балів. Показник дає характеристику мотиваційної структури суб'єкта, міру залежності особистості від позитивних оцінок від інших осіб, її чутливість до зовнішніх та міжособистісних впливів. Шкала дозволяє отримати непряму міру потреби людини у схваленні з боку інших людей.

7. Методика визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Раге). Методика була розроблена американськими вченими, Холмсом та Раге. Вчені здійснили аналіз впливу стресу на соматичні захворювання. Аналіз історій соматичних хвороб пацієнтів засвідчив переживання серйозних (радісних чи сумних) потрясінь перед виникненням хвороби. Методика базується на на бальній оцінці перерахованих респондентом стресогенних подій, які респонденти фіксують і, якщо вже названа подія повторюється, то слід її фіксувати двічі. Загальна сума балів фіксується. 150 балів і менше – засвідчує високу стресостійкість; 150-199 балів – засвідчує середню стресостійкість; 200-299 межова стресостійкість, і 300

балів визначає низький рівень стресостійкості. Саме низька стресостійкість може паралелізувати з соматичними та психічними захворюваннями.

Вказана методика проводилася до та після застосування Програми «Профілактики мобінгу у професійному колективі, засобом формування стресостійкості особистості». Порівняльні результати подані у Розділі 3.

8. Методи статистичної обробки даних. Для доказу гіпотези дослідження у якості методу якісної обробки даних використовувався статистичний аналіз і застосовувалися такі методи математичної статистики:

- коефіцієнт кутового перетворення Фішера;
- коефіцієнт кореляції Пірсона.
- t-критерій Стьюдента для залежних вибірок.

Φ^* -критерій Фішера з кутовим перетворенням у варіанті спрощеної таблиці зручний для порівняння двох якісних градацій і дозволяє статистично підтвердити припущення про достовірність відмінностей між процентними частками двох вибірок, у яких зафіксований важливий для нас показник. Дозволяє зіставити вибірки як за якісною, так і за кількісно ознакою;

Φ^* - критерій застосовується у відношенні до різноманітних типів даних.

Він обчислюється за формулою:

$$\varphi^* = (\varphi_1 - \varphi_2) \sqrt{\frac{n_1 n_2}{n_1 + n_2}}$$

де φ_1 – кут, що відповідає більшій відсотковій частці, виражений в радіанах

φ_2 – кут, що відповідає меншій відсотковій частці, виражений в радіанах

n_1 - кількість спостережень у вибірці 1

n_2 - кількість спостережень у вибірці 2

Рішення вироблялося за допомогою електронних таблиць EXCEL.

При вивченні близькості зв'язку між показниками в одній вибірці використовувався параметричний метод розрахунку – лінійний коефіцієнт кореляції Пірсона (r), який показує, чи існує і наскільки великий зв'язок між ознаками. Якщо зв'язок існує, то збільшення одного показника супроводжується зростанням (позитивною кореляцією) або зменшенням (негативною кореляцією) іншого.

Кореляційний аналіз допомагає встановити, чи можна прогнозувати можливі значення одного показника, знаючи величину іншого. Розрахунок коефіцієнта кореляції Пірсона обчислюється за такими формулами

$$\bar{X} = \frac{\sum X}{n}; \bar{Y} = \frac{\sum Y}{n}; n = n_1 = n_2.$$

$$\overline{X^2} = \frac{\sum X^2}{n}; \quad \overline{Y^2} = \frac{\sum Y^2}{n} \quad \overline{X \cdot Y} = \frac{\sum X \cdot Y}{n},$$

де $\bar{X}, \bar{Y}, \overline{X^2}, \overline{Y^2}, \overline{X \cdot Y}$ середнє значення

Стандартні відхилення σ_x і σ_y обчислювалися за формулами

$$\sigma_x = \sqrt{\overline{X^2} - (\bar{X})^2}$$

$$\sigma_y = \sqrt{\overline{Y^2} - (\bar{Y})^2}$$

Лінійний коефіцієнт обчислено за формулою

$$r = \frac{\overline{X \cdot Y} - \bar{X} \cdot \bar{Y}}{\sigma_x \cdot \sigma_y} = A$$

Надійність обчисленого значення коефіцієнта r перевірено за формулою

$$t_r = |r| \cdot \sqrt{n-3} = A \cdot \sqrt{24-3};$$

Рішення здійснювалося за допомогою електронних таблиць EXCEL.

Кореляція у гуманітарних науках вважається сильною, якщо її коефіцієнт вищий 0,65.

Обробка отриманих даних здійснювалася за допомогою прикладного статистичного пакета Microsoft Excel.

2.2. Аналіз та інтерпретація результатів емпіричного дослідження психологічного насилля в професійних колективах

Згідно описаного плану дослідження у підрозділі 2.1, проводилося анкетування, з метою виявлення мобінгу в трудовому колективі для своєчасного виявлення деструктивних процесів в професійному колективі і ставлення працівників до виконуваної професійної діяльності та суб'єктивному сприйнятті стресогенності трудової атмосфери.

За результатами даних, отриманих за допомогою анкетування (Дод. 3), ми виділили три групи працівників з різним рівнем переслідування на роботі: низьким, середнім, високим. Відповідно, встановлено, що 18 % респондентів, відчують високий рівень приниження, 68 % респондентів з середнім рівнем мобінгу, та 14 % досліджуваних, які вказали на низький рівень мобінгу в професійному колективі, рис. 2.1. Це дозволило сформувати три експериментальні підгрупи, які стали експериментальними для аналізу проявів психологічного насилля через вивчення диспозиційних чинників мобінгу.

Як видно з рис. 2.1., 18 % досліджуваних працівників відчують високий рівень мобінгу. Якісний аналіз суб'єктивних коментарів членів професійного колективу засвідчує, що вони переживають приниження, постійний контроль зі сторони керівництва, критику щодо професійної некомпетентності, іноді натяки на «погане» здоров'я чи «ненормальний» психічний стан, отримують часто непосильні та безглузді завдання. Окрім того, ці працівники ще й піддаються «сендвіч-мобінгу» – цькуванню зі сторони колег по роботі.

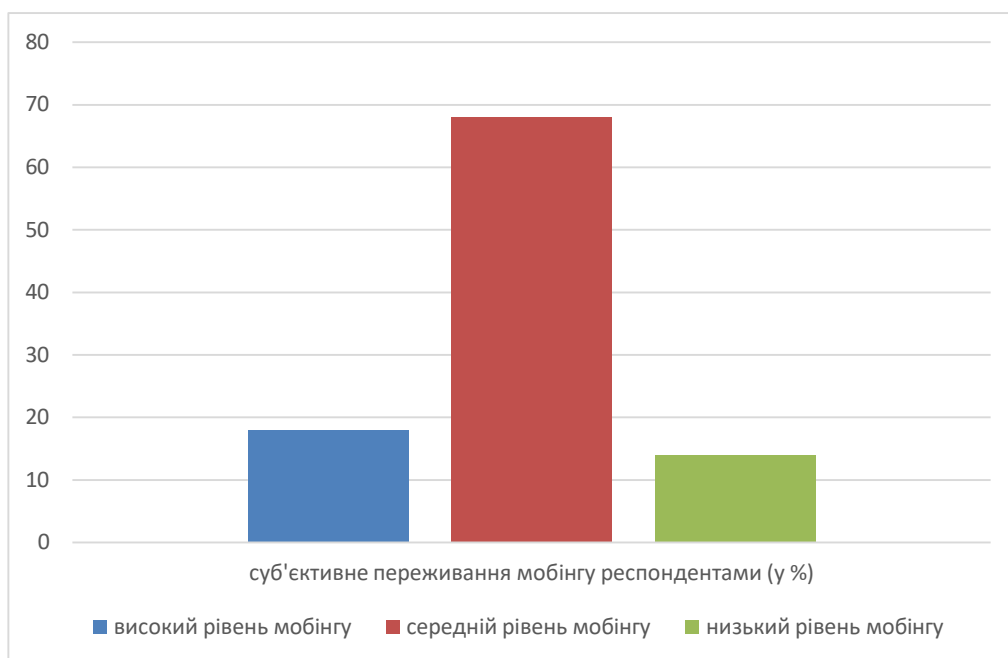


Рис. 2.1. Показники рівнів суб'єктивного переживання мобінгу працівниками професійного колективу

Досліджувані з високим рівнем мобінгу відчують себе позбавленими можливості вільної комунікації як між колегами, так і щодо робочих обов'язків, як правило їх висміюють та пліткують про них. У відношенні до цих співробітників проявляється свідомий мобінг, тобто мають місце різні корисливі мотиви, мета яких «вижити» колегу з займаної посади.

Наслідками такого психологічного переслідування для працівників з високим рівнем мобінгу, який ними відчувається, є певні зміни як психологічного, так і фізіологічного характеру функціонування організму, що свідомо чи несвідомо можуть переноситись на середовище професійного колективу. Це може бути надмірна лояльність чи, навпаки, авторитарність у ставленні до інших. Найбільш негативним проявом є те, що такий співробітник «заражає» оточуючих людей власними негативними емоціями та почуттями.

Середній рівень психологічного насилля переживають на роботі 68 % працівників професійного колективу, тобто у їхній професійній діяльності мають місце різноманітні прояви психологічного терору, такі як вертикальний

мобінг (керівник – співробітник, колектив), сендвіч-мобінг та босинг (керівник – співробітник).

Низький рівень мобінгу, або його відсутність відчувають 14 % працівників, тобто не відчувають жодного переслідування на роботі ні зі сторони керівництва, ні зі сторони колег.

В цілому працівники, які брали участь у дослідженні, схильні оцінювати виконувану роботу як емоційно і розумово напружену, пов'язану з прийняттям відповідальних рішень. Також слід зазначити, що виконувана професійна діяльність в цілому не відноситься ними до розряду монотонних та одноманітних.

Важливим критерієм для аналізу об'єктивних чинників також визначився стаж роботи працівників, Дод. Б. У результаті проведеного опитування, і подальшого кореляційного аналізу встановлено, що за більш тривалого стажу роботи зростає схильність до антиципаторного (попереджаючого) ухилення від стресових ситуацій ($p \leq 0,05$), табл. 2.1.

Також встановлено, що чим вище працівники професійного колективу оцінюють свою працю як розумову і емоційно напружену, тим частіше вони при стресових ситуаціях схильні вдаватися до асоціальних дій ($p \leq 0,05$), і при цьому зростає використання стратегій поведінки, спрямованих на пошук соціальної підтримки ($p \leq 0,05$).

Таблиця 2.1

Результати кореляційного аналізу анкетування працівників

	Асоц. дії	Контроль	Самовипр.	Антиц. уникн.	Ем. напр.	Роз. напр.
Проф. стаж				0,29**		
Ем. напр.	0,33**					
Розум. напр.					0,73**	
Монот.		-0,03**	0,31		-0,49**	-0,33**

** - ($p \leq 0,05$)

* - ($p \leq 0,01$)

Також виявлено, що при схильності до оцінки своєї праці як нецікавої і монотонної, працівники частіше вибирають стратегію самовиправдання ($p \leq 0,05$), але тим рідше при цьому вони вдаються до стратегій які допомагають контролювати розвиток стресової ситуації ($p \leq 0,05$), і тим рідше працівники схильні оцінювати свою роботу як емоційно і розумово напружену ($p \leq 0,05$).

Дослідження емоційного виснаження, деперсоналізації та оцінки персональних досягнень здійснювалося за методикою професійного вигорання. Результати розподілилися наступним чином, рис. 2.2.



Рис. 2.2. Розподіл показників рівня вираженості синдрому емоційного вигорання

У групу з високим і дуже високим рівнем емоційного вигорання увійшли 34 % працівників професійного колективу від загальної вибірки. Утворилася група на 16 % більша у порівнянні з кількісним показником групи з суб'єктивним відчуттям психологічного насилля. Очевидно, ця категорія осіб не протистоїть переживанню ролі жертви у колективі.

У другу підгрупу увійшли працівники із середнім рівнем вигорання, які склали 46% від загальної вибірки.

Третю групу склали працівники з низькими показниками емоційного вигорання. У цю групу увійшли 20 % працівників професійного колективу від загальної вибірки. У порівнянні з показником досліджуваних, який вказує на низький рівень мобінгу в професійному колективі, (див. рис. 2.1.) є невеликий відсоток відмінності, але в цілому, результати співпадають. Працівники з неявно вираженим синдромом емоційного вигорання у подальші дослідження включені не були.

Таким чином, за результатами першого етапу дослідження можна зазначити, що у більшості працівників, так чи інакше присутні симптоми емоційного вигорання (80 %), і лише порівняно невелика кількість респондентів не відзначають у себе його проявів. При цьому частина працівників виявляє вкрай високий ступінь розвитку синдрому вигорання. Це дозволяє говорити про існування категорії працівників, що входять в особливу групу ризику розвитку деструктивних станів, які можуть загрожувати їх фізичному і психічному здоров'ю.

Наступний етап проведеного дослідження був присвячений виявленню особливостей копінг-поведінки, відмінностей у використанні особистісних і середовищних копінг-ресурсів а також їх взаємозв'язків в осіб з різним ступенем вираженості емоційного вигорання та суб'єктивним переживанням мобінгу в професійному колективі.

Провівши аналіз результатів психодіагностики, що виявляє переваги у використанні певних стратегій долаючої поведінки у стресових ситуаціях можна відзначити, що працівникам характерне використання широкого спектру використовуваних копінг-стратегій реагування у стресових ситуаціях психологічного насилля. При цьому частина з них має адаптивну спрямованість, що так чи інакше допомагає їм справлятися з виникаючими складними ситуаціями.

Також встановлено, що серед бажаних позитивно спрямованих стратегій подолання працівниками високого рівня емоційного вигорання найбільш часто використовуються стратегії звернення до позитивних ситуацій і станів, які дозволяють їм знизити вплив стресу в ситуації переживання мобінгу.

До таких стратегій відносять відволікання, яке допомагає відмовитися від пов'язаної зі стресами активності, відволіктися від ситуації, заміщення, що дозволяє звертатися до позитивних ситуацій, робити щось таке, що приносить задоволення. Також сюди відносять використання психом'язевої релаксації, відпочинку. Відмінності у частоті використання таких стратегій виявлені на достовірно значущому рівні ($p \leq 0,01$).

Це вказує на наявність потенціалу, що дозволяє працівникам вказаної категорії у ситуації мобінгу так чи інакше виходити зі стресових ситуацій без серйозних втрат у психоемоційній сфері.

При впливі стресової ситуації, працівники з низьким рівнем емоційного вигорання схильні частіше вдаватися до імпульсивних дій, виявляючи велику спонтанність реакцій у порівнянні з працівниками з високою виразністю емоційного вигорання (рис. 2.3, табл. 2.2).

Це підтверджується виявленими відмінностями на достовірно значущому рівні ($p \leq 0,05$).

Працівники з низьким рівнем вигорання у напружених і стресових умовах психологічного насилля не схильні до прийняття на себе особистої відповідальності, вдаючись до стратегій самовиправдання частіше, ніж члени професійного колективу з високим ступенем вигорання. Про це свідчать відмінності, виявлені у процесі аналізу отриманих результатів на статистично достовірному рівні ($p \leq 0,05$).

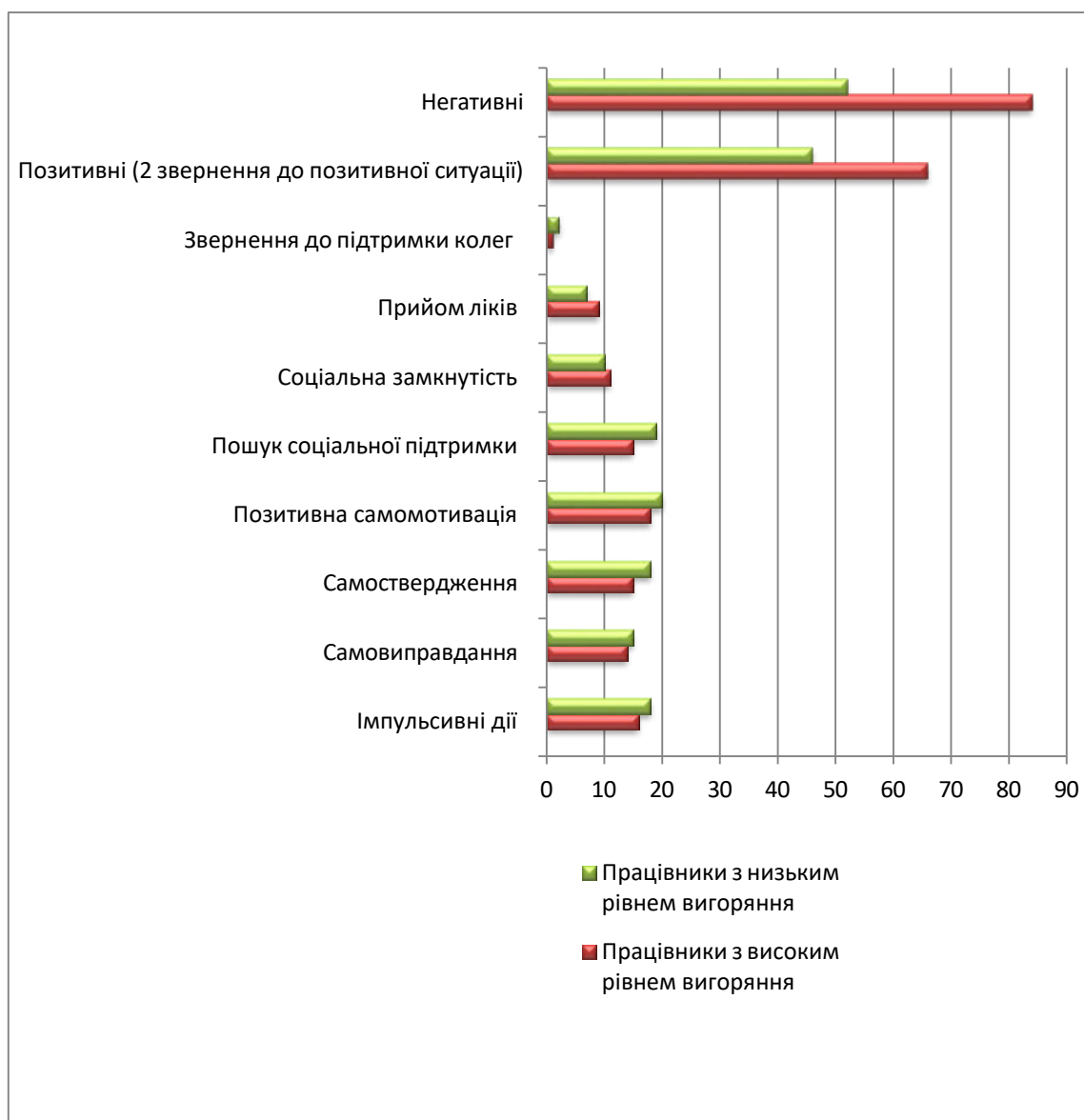


Рис. 2.3. Відмінності копінг-стратегій працівників з високим і низьким рівнем емоційного вигорання

Дані представлені у Додатку В.

Таблиця 2.2

Відмінності у використанні копінг-стратегій працівниками з різним ступенем вираженості емоційного вигорання

Копінг-стратегія	Φ^* – емпір За Фішером
Імпульсивні дії	2,01 **
Самовиправдання	1,64 **
Самоствердження	1,83 **
Позитивна самомотивація	2,7 *

продовження Табл. 2.2

Пошук соціальної підтримки	3,07 *
Соціальна замкнутість	2,34 *
Прийом ліків	2,51 *
Звернення до підтримки колег	3,58 *
Позитивні (2 звернення до позитивної ситуації)	3,07 *
Негативні	2,63 *

** - ($p \leq 0,05$)

* - ($p \leq 0,01$)

Працівників високого рівня вигорання відрізняє більш часте використання копінг-стратегій, спрямованих на самоствердження, які покликані забезпечувати їм успіх, визнання і самоствердження з активним перетворенням ситуації, що склалася ($p \leq 0,05$).

До позитивної самомотивації і приписування собі компетенції і здатності контролю частіше вдаються працівники з низьким рівнем вигорання.

Ці стратегії спрямовані на активне перетворення ситуації, що склалася і ґрунтуються на переконаності людини у здатності подолати сформовані обставини. До такого стилю самовладання члени професійного колективу з високим рівнем вигорання вдаються набагато рідше, або практично його не використовують ($p \leq 0,01$).

Працівники з низькою виразністю емоційного вигорання у подоланні труднощів схильні частіше шукати соціальної підтримки ($p \leq 0,01$), у тому числі підтримки колег по роботі ($p \leq 0,01$), володіють меншою соціальною замкнутістю, схильністю до усамітнення від інших людей ($p \leq 0,01$).

Наслідком високого ступеня емоційного вигорання є досить часте використання психотропних засобів ($p \leq 0,01$), також провокує прийом алкоголю і тютюнопаління, що не може позитивно позначатися на здоров'ї. У поєднанні з підвищеним емоційним та розумовим навантаженням, прагненням

приписувати собі високу відповідальність, при впливі стресів і відсутності емоційної підтримки з боку близьких людей, присутність у загальному арсеналі таких небезпечних тенденцій створює ризик виникнення серцево-судинних та інших серйозних захворювань.

Поряд з тим, що працівники з високим рівнем вигорання виявляють більш часте використання деяких позитивних стратегій, в цілому існує тенденція досить частого використання негативних стратегій самовладання з труднощами у порівнянні з частотою їх застосування працівниками з низьким рівнем емоційного вигорання ($p \leq 0,01$).

Так, відхід від напруженої ситуації та схильності до самозвинувачення створює психоемоційне напруження і накопичення агресивних або аутоагресивних тенденцій, що ніяк не сприяє розвитку позитивного ставлення працівника до себе, інших і до виконання професійних обов'язків.

Невміння подумки відволікатися від того, що відбувається, схильність постійно роздумувати над обставинами, що склалися, використання так званого «розумового перемелювання ситуації», не є продуктивним способом самовладання зі сформованими обставинами, а навпаки виснажує психічні та фізичні ресурси особистості.

Необхідно відзначити, що присутність у структурі долаючої поведінки явно виражених негативно спрямованих стратегій може звести до мінімуму або майже анулювати позитивні аспекти продуктивно спрямованої копінг-поведінки. Це у свою чергу може провокувати виникнення і розвиток нових несприятливих ситуацій, таким чином, замикаючи коло плину обставин і скеровувати їх розвиток деструктивним шляхом.

Також при аналізі отриманих показників виявлені множинні кореляційні зв'язки між факторами, але доцільно зупинитися на найбільш виражених, тісних зв'язках (табл. 2.3). Так, виявлено прямий позитивний зв'язок між продуктивними стратегіями, спрямованими на зниження значущості стресової ситуації і такими копінг-стратегіями, як: самоствердження ($r = 0,69$ при $p \leq$

0,01); і стратегіями, спрямованими на звернення до ситуацій, що виключають стрес (відволікання, заміщення) на рівні значущості ($r = 0,96$ при $p \leq 0,01$); стратегіями, спрямованими на контроль сформованої ситуації (самоконтроль, позитивна самотивація) при ($r = 0,95$ при $p \leq 0,01$), (Дод Д).

Таблиця 2.3

**Результати кореляційного аналізу показників працівників
професійного колективу**

	Непр дії	Зниж. знач.стрес.	Поз. 1	Самоств	Поз. 2	Контроль	Самоконтр . самотот.	Поз. 3	Антиц. уникн.	Негат.
Асоц. дії	0,71									
Самоств.			0,69*							
Поз. 2			0,96*	0,79						
Самоконтр. самотот.		0,63								
Поз. сам				0,66*		0,74*	0,66			
Поз. 3			0,95*	0,69*						
Проф. Стаж										
Антиц. уникн.							0,66*	0,73*		
Негат.			0,90					0,92*		
Нег. с.			0,90					0,92*		
Поз.с.									0,68	
Соцресурс					0,89*					0,79

** - ($p \leq 0,05$)

* - ($p \leq 0,01$)

Встановлено, що чим частіше працівники використовують стратегії, що виключають стрес (відволікання, заміщення, релаксація), тим частіше вони вдаються до пошуку зовнішньої підтримки, використовуючи весь спектр соціальних ресурсів ($r = 0,89$ при $p 0,01$).

При використанні стратегій, які відносяться до контролю над ситуацією частіше використовується позитивна самотивація ($r = 0,74$ при $p < 0,01$), при високому самовладанні ($r = 0,66$ при $p < 0,01$) і прагненні до антиципаторного уникнення стресових ситуацій ($r = 0,66$ при $p < 0,01$).

Стратегії самоствердження позитивно пов'язані з високим контролем ($r = 0,69$ при $p < 0,01$) і прагненням до відволікання від стресових подій ($r = 0,69$ при $p < 0,01$), звертаючись до ситуацій, що допомагають виключити стрес (відволікання, релаксація).

Прагнення до контролю над ситуацією збільшує використання негативних стратегій ($r = 0,92$ при $p \leq 0,01$) і збільшує прагнення до антиципаторного уникнення ($r = 0,73$ при $p \leq 0,01$).

Також, виявлено, що у працівників з високим рівнем емоційного вигорання при збільшенні ступеня його виразності, підвищується ймовірність використання непродуктивних стратегій подолання стресу ($r = 0,65$ при $p \leq 0,01$).

Непрямі, маніпулятивні дії позитивно пов'язані з діями, асоціально спрямованими ($r = 0,76$ при $p \leq 0,01$) у працівників з високо вираженим емоційним вигоранням.

У групі працівників з високим рівнем емоційного вигорання існує явно виражений, тісний зв'язок між прагненням до контролю над стресовими ситуаціями і явно вираженим прагненням до уникнення їх у майбутньому (табл. 2.4).

Вказаний факт підтверджують виявлена пряма кореляційного зв'язку між таким фактором як «антиципаторне уникнення» і «контроль над стресовою ситуацією» ($r = 0,67$ при $p < 0,01$), «самоконтроль - самовладання» ($r = 0,75$ при $p < 0,01$) і сумою позитивних стратегій, спрямованих на контроль ситуації ($r = 0,74$ при $p < 0,01$), (Дод Е).

Таблиця 2.4

**Результати кореляційного аналізу працівників з високим ступенем
вираженості емоційного вигорання**

	Емоц. в	Непрод. в	Зниж. знач.стрес.	Самовизн.	Поз 1	Відволікання	Самоств	Контроль	Самоконтр. Самовл.	Поз самомот	Поз 3
Асоц. дії		0,76*									
Поз 1				0,68*							
Відволікання			0,66*								
Самоств			0,70*								
Самоконтр. . Самовл.								0,78*			
Поз. самомот			0,69*				0,77*	0,72*	0,83*		
Поз 3			0,68*		0,66*				0,95*	0,93*	
Антиц. уникн.						0,67*		0,67*	0,75*		0,74*
Н. сум	0,65 *										

** - ($p \leq 0,05$)

* - ($p \leq 0,01$)

Існує позитивний кореляційний зв'язок між частотою використання непродуктивних копінг-стратегій і частотою звернення до зовнішніх, соціальних ресурсів для подолання виникаючих складних обставин. Кореляція між цими факторами виражена на статистично значущому рівні ($r = 0,79$ при $p \leq 0,01$).

Означену тенденцію можна охарактеризувати як позитивну, таку, що допомагає працівнику у стресовій ситуації при використанні стратегій

непродуктивного копіngu звернутися за зовнішніми соціальними ресурсами, які так чи інакше допоможуть у її подоланні або компенсувати негативні наслідки стрес-фактора.

За результатами кореляційного аналізу можна відзначити, що в цілому у працівників виявлено прагнення до контролю над стресовими ситуаціями при збільшенні частоти використання непродуктивних способів самовладання і прагнення до їх антиципаторного уникнення.

У свою чергу, взаємозумовленість непродуктивних способів самовладання та емоційного виснаження у працівників з високим ступенем емоційного вигорання сприяють посиленню впливу один на одного, що негативно позначається на адаптаційному потенціалі особистості.

Виходячи з отриманих результатів дослідження можна констатувати, що у членів професійних колективів з високим рівнем емоційного виснаження сформовані свої індивідуальні ресурси подолання стресу. У комплексі долаючих стратегій присутня безліч пропонованих навколишньою дійсністю (суспільством, суспільним досвідом) ресурсів для його подолання. При цьому вони віддають перевагу непродуктивним засобам самовладання.

Працівники з різко вираженим емоційним виснаженням демонструють меншу імпульсивність, високу соціальну замкнутість, низьку тенденцію вдаватися до самомотивації, схильність до посиленого прийому психотропних препаратів.

З результатів проведеного дослідження стає очевидним те, що працівника з високим рівнем емоційного виснаження можна віднести до групи ризику з поведінкою саморуйнування. Формування у них способів подолання стресу з переважанням непродуктивних стратегій, є проявом деструктивного і спотвореного варіанту долаючої поведінки, що у свою чергу створює ймовірність виникнення нових стресів.

На це можуть впливати низькі показники рівня диспозиційності сприйняття соціальної підтримки, недостатнє використання особистісних

психологічних ресурсів подолання стресу, недостатня диференціація встановлення дистанційних меж міжособової взаємодії.

Застосування працівниками непродуктивних стратегій подолання стресу знижує гнучкість долаючої поведінки та адаптаційні можливості особистості, звужує використовувані ресурси стратегій подолання.

Формування навичок використання адаптивних копінг-стратегій, розширення спектру використовуваних копінг-ресурсів у працівників може знижувати вираженість негативних проявів емоційного вигорання, змушує долаючу поведінку бути більш гнучкою, розширює адаптаційні можливості і підвищує стресостійкість в умовах психологічного насилля.

Виходячи зі сказаного, стає очевидною необхідність своєчасної зовнішньої підтримки, зміцнюючих середовищних й особистісних ресурсів, які сприяють соціально адаптивному й здоровому функціонуванню працівника.

У першу чергу це стосується створення програм профілактики емоційного вигорання орієнтованих на розширення уявлень про продуктивні способи подолання виникаючих труднощів, про власні емоційно-поведінкові можливості реагування у стресовій ситуації психологічного насилля і толерантності до стресової поведінки в інших людей. Тому, на основі проведеного дослідження нами розроблені профілактичні засоби, які можуть допомогти працівникам у вдосконаленні копінг-ресурсів та використанні копінг-стратегій в умовах переживання психологічного насилля в професійному колективі.

Висновки до 2 розділу

У розділі здійснено емпіричне вивчення диспозиційних та організаційних чинників психологічного насилля в професійних колективах як соціально-психологічних чинників передумов мобінгу.

Виділено три групи працівників з різним рівнем переживання мобінгу в професійному колективі: низьким, середнім, високим. Відповідно, встановлено, що 18 % респондентів, відчувають високий рівень приниження, 68 % респондентів з середнім рівнем мобінгу, та 14 % досліджуваних, які вказали на низький рівень мобінгу в професійному колективі. Це дозволило сформувати три підгрупи, які стали експериментальними для аналізу проявів психологічного насилля через вивчення диспозиційних чинників мобінгу.

Проведений аналіз та здійснена інтерпретація отриманих результатів демонструє, що при впливі стресової ситуації, працівники з низьким рівнем емоційного вигорання у порівнянні з членами професійного колективу з високою виразністю емоційного вигорання, схильні частіше вдаватися до імпульсивних дій; у напружених і стресових умовах не схильні до прийняття на себе особистої відповідальності; у подоланні труднощів схильні частіше шукати соціальної підтримки, у тому числі підтримки колег по роботі; володіють меншою соціальною замкнутістю, схильністю до усамітнення від інших людей.

Працівники з високим рівнем емоційного виснаження віддають перевагу непродуктивним засобам самовладання; демонструють меншу імпульсивність, високу соціальну замкнутість, низьку тенденцію вдаватися до самомотивації та послаблення уваги до свого здоров'я.

З результатів проведеного дослідження стає очевидним те, що працівників з високим рівнем емоційного виснаження можна віднести до групи ризику з поведінкою саморуйнування. Застосування працівниками непродуктивних стратегій подолання стресу знижує гнучкість долаючої поведінки та адаптаційні можливості особистості, звужує використовувані ресурси стратегій подолання тим самим посилюючи вплив мобінгу на переживання стану жертви, внаслідок психологічного насилля в професійному колективі.

РОЗДІЛ 3. ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФІЛАКТИКИ МОБІНГУ В ПРОФЕСІЙНИХ КОЛЕКТИВАХ

3.1. Психологічний супровід професійної діяльності у профілактиці мобінг-процесів в професійних колективах

Психологічний супровід професійної діяльності – це комплекс заходів і засобів, що впливають на психіку людини з метою формування, підтримки і підтримання максимально продуктивної працездатності працівника у типових та напружених ситуаціях професійної діяльності. Серед основних принципів психологічного забезпечення професійної діяльності виділяють: комплексність, актуальність, доцільність, насиченість, інтенсивність їх застосування.

Управління психологічним супроводом члена професійного колективу зосереджується на діяльності в організації, цілеспрямованому плануванні, організації контролюючої функції та розвитку мотивації працівника. Засоби і заходи психологічного супроводу професійної діяльності можуть бути застосовані ще до того, як фахівець безпосередньо задовольнить вимоги професійної діяльності - професійна орієнтація і професійний відбір, психологічна підготовка і психологічна боротьба, побудова робочого місця і прогнозування факторів, які будуть у певному стані. спосіб впливу на рівень працездатності, теди створення оптимальних умов для життя в професійних закладах.

Виходячи з мети та змісту психологічного супроводу, ними визначалися наступні завдання:

- 1) психологічна діагностика динаміки працевлаштування спеціалістів;
- 2) добір інноваційних функціональних методів організації психологічного відновлення особистостісних ресурсів людини;
- 3) навчальна специфіка умов професійної діяльності;

4) вивчення впливу умов праці на психологічний стан і працездатність фахівців;

5) ефективна та безпечна діяльність, продовження професійного довголіття, фізичного та психічного здоров'я.

Серед найкращих методів психологічної підтримки та реабілітації у професійній практиці виділяють: фізіологічні (глибокий сон, відпочинок, якісне харчування та пиття, душ, ванна); аутогенні (практика психічних ауторегуляційних технік, аутотренінг, медитація тощо); лікарські засоби (седативні, психостимулятори, транквілізатори, фітотерапія, антидепресанти, вітамінотерапія); організаційні (відрегулювання змістовного режиму праці та відпочинку, залучення працівників до активного навчання тощо); психотерапевтична (індивідуальна та групово-раціональна психотерапія, музико-, бібліо-, арт-, імаго-, натуротерапія) [10; 11; 23; 46; 37; 44].

Психологічна корекція доцільна при роботі з людьми, у яких виявляються симптоми непатологічних психогенних реакцій, що виникають під впливом психотравмуючих факторів. Це спеціально організована психологічна діяльність у відношенні працівника в професійному колективі за умов розходжень психоморальних норм і потреби змін та вирівнювання негативної сторони таких відхилень та відновлення адекватних ситуації взаємин. Корекція пропонується симптоматична (спрямована на ознаки відхилень) і каузальна (усуває причини несприятливих психологічних явищ і процесів), індивідуальна та групова [19].

В якості одного з методичних підходів, що використовуються при розробці програм психологічної підтримки професійного здоров'я в колективі, розглядається раціонально-емоційна поведінкова терапія, де двома основними елементами раціонально-емоційного образу психологічно здорової людини є самооцінка, усвідомленість і висока толерантність до фрустраційних чинників [10].

Теорія раціонально-емоційної поведінкової терапії представляє низку критеріїв психологічного здоров'я людини: *повага до власних інтересів* (емоційно здорові люди зазвичай спочатку думають про власні інтереси, але вони не набагато вищі за інтереси інших людей); *соціальний інтерес*; *саморегуляція* (здорові люди схильні брати відповідальність за своє життя і водночас віддають перевагу співпраці з іншими; *висока толерантність до фрустрацій* (раціональні люди дозволяють собі та іншим право на помилку); *гнучкість* (здорові та зрілі люди мають гнучке мислення), готові змінюватися, не мають фанатизму та плюралізму у поглядах на інших людей); *прийняття невизначеності* (здорові чоловіки та жінки схильні визнавати та приймати думку про те, що людина живе у світі несподіванок та ймовірностей, де абсолютна впевненість не існує і може ніколи не існувати); *відданість творчій діяльності* (більшість людей почуваються здоровішими та щасливішими, коли вони повністю занурені в щось, і мають принаймні один потужний творчий інтерес або діяльність, яку вони вважають настільки важливою, що стимулюють значну частину власного наукового мислення (менш тривожні люди схильні мислити більш об'єктивно, більш реалістично науково) *ризик* (емоційно здорові люди схильні ризикувати та намагатися робити те, що вони хочуть, навіть якщо є висока ймовірність невдачі); *відтягнутий гедонізм* (люди шукають задоволень в теперішньому моменті, а також радощів життя, які обіцяють майбутнє); *дистонізм* (здорові люди приймають той факт, що вони ніколи не зможуть отримати все, чого хочуть, або позбутися всього, що болить); *відповідальність за свої емоційні розлади* (здорові люди готові самостійно відповідати за ті проблеми емоційного характеру, які у них виникають та не перекладають на оточення або соціальні умови у своїх власних саморуїнних думках, почуттях і діях) [9].

Як практичний механізм профілактики психологічного насилля в професійному колективі нами запропонована до застосування Програма «Профілактики мобінгу у професійному колективі, засобом формування

стресостійкості особистості». (Додаток А), яка дозволяє дійти висновку, що зміст психологічних модулів із забезпечення особистісного здоров'я працівників професійного колективу формує плідну основу для розробки різноманітних програм, семінарів, тренінгів з метою розвитку самоконтролю емоційно-психологічного стану. Основний акцент слід зробити на формуванні відповідних компетенцій самоконтролю працівників з метою попередження розвитку стресу, попередження тривоги та психологічної напруги [13].

З метою превенції виникнення мобінгу в професійному колективі психологічне насилля має усуватися лінійними керівниками на стадії зародження [3; 34]. Однак, існує механізм з профілактики мобінг-процесів для попередження його несприятливого впливу, рис. 3.1.



Рис. 3.1. Механізми профілактики мобінг-процесів у трудовому колективі

Результати медичних досліджень зарубіжних фахівців засвідчили, що мобінг на робочому місці призводить до суттєвих фізичних і психологічних

порушень. Співробітник перебуває у стані страху та піддається різним сумнівам. У результаті працівник стає психологічно нестабільним, він постійно намагається довести колективу свою професійну та соціальну спроможність [12, С. 56]. Якщо психологічний тиск на людину посилюється, то в неї з'являються такі психосоматичні симптоми: мігрень, порушення концентрації, застуда, порушення кровообігу та безсоння, унаслідок чого жертва мобінгу починає часто хворіти, а отже, з'являється велика кількість пропусків. Найсумнішим наслідком психологічного цькування є самогубство.

Поява мобінгу у професійному колективі – це насамперед проблема керівництва, його помилка в організації праці. Працівникові, якого колектив або начальник обрали як об'єкт психологічного тиску, варто поставити запитання про те, чому саме він став жертвою [1; 35].

Існують кілька способів боротьби з психологічним тиском на робочому місці [24, С. 195], рис.3.2.



Рис. 3.2. Способи захисту від мобінгу в трудовому колективі

Можна зробити висновок, що керівництво, яке дбає і надає великої уваги своїм співробітникам, яке займається підтриманням сприятливого психологічного клімату в колективі та розвиває командний дух, не знає такої проблеми як мобінг. Якщо все ж таки виникає загроза через мобінг, керівник може звільнити або «жертву» (якщо колектив почав її переслідувати не просто так, а з об'єктивних негативних причин), або організатора мобінгу [32].

Таким чином, мобінг стає гальмом для організації. Це явище сприяє зниженню працездатності, формується несприятливий клімат у колективі, зростає плинність кадрів, більша ймовірність неправильно ухвалених рішень.

3.2. Профілактика психологічного насилля в професійних колективах

Отримані результати стали підґрунтям для розробки програми психологічного супроводу працівників з метою уникнення цькування на роботі, зниження рівня негативних емоційних станів, переживань, що у свою чергу підвищить рівень психічного здоров'я особистості.

Профілактика – це сукупність заходів, які спрямовані на охорону здоров'я, запобігання виникненню і поширенню захворювань людей, на підвищення рівня фізичного розвитку осіб з метою підвищення якості життя, довголіття та максимального збереження працездатності [12].

Дослідник Т.М. Дзюба під профілактикою розуміє сукупність превентивних заходів, які спрямовані на збереження і зміцнення звичного порядку життя [12]. Ці заходи спрямовані на запобігання, усунення або нейтралізацію основних причин і умов, які й спричиняють негативні соціальні відхилення поведінкових проявів особистості. На думку науковців (В.Д. Філіппова, В.В. Філіппова) у профілактичній діяльності необхідно наступне [43]:

- виявити причини й умови виникнення проблеми або комплексу питань, що потребують розв'язання;
- зменшити ймовірність або запобігти виникненню відхилень, які не узгоджуються із системою соціальних стандартів і норм у діяльності та поведінці окремої людини або групи;
- запобігти виникненню ймовірних психологічних, соціокультурних та інших колізій у людини або групи;
- зберегти, підтримати і захистити оптимальний рівень і спосіб життя людей;
- сприяти людині або групі у справі досягнення поставлених цілей, а також розкриття їхніх внутрішніх потенціалів і творчих здібностей [63].

Перераховані цілі вказують на те, що соціально-профілактичних заходів за певних умов може потребувати кожна людина, будь-яка соціальна група, організація або колектив, незалежно від ступеня їхнього соціального благополуччя на даний момент [6; 65].

Позитивний результат у досягненні цілей комплексу профілактичних заходів багато в чому визначається принциповими засадами, на яких будується ця діяльність [64]. Першорядні принципи подано на рис 3.3.

Так, у профілактичній діяльності значення надають умінням правильного і гнучкого орієнтування в кожній конкретній ситуації, об'єктивному, з науковою достовірністю узагальненню фактичного матеріалу, ретельному вивченню всіх причин відхилень, що виникли, та умов, за яких вони стали можливими. Профілактична діяльність, як правило, проводиться у формі програми, де заплановані дії спрямовані на досягнення бажаного результату, на запобігання можливим проблемам і спостереження за подальшим станом об'єкта [33].

Відповідно до вивчених концептуальних підходів у визначенні поняття «мобінг» та його особливостей в системі трудових відносин для реалізації

найефективнішого механізму протидії та профілактики мобінгу далі доцільно презентувати програму, що включає комплекс профілактичних заходів.



Рис. 3.3. Принципи профілактики мобінгу

Унікальність програми полягає в тому, що вона передбачає участь самої організації загалом, колективу співробітників і керівництва. Програму профілактики мобінгу можна застосувати в організаціях різних сфер діяльності, які зацікавлені у високих результатах праці та високоефективному розвитку співробітників.

Мета програми профілактики – створення сприятливих умов для успішної роботи кожного співробітника організації, а також збереження його фізичного, психічного та психологічного здоров'я.

Завдання програми:

- 1) здійснення заходів щодо протидії та профілактики мобінгу на робочому місці зі сторони організації, щодо створення всередині організації атмосфери довіри та взаємодопомоги;
- 2) здійснення заходів щодо протидії та профілактики мобінгу на робочому місці з боку співробітників організації;
- 3) надання компетентної допомоги керівникам організації в питаннях профілактики мобінгу.

Для розв'язання поставлених завдань передбачено напрями профілактичних дій, які можна структурувати в блоки:

- 1 блок - протидія мобінгу з боку організації;
- 2 блок - протидія мобінгу з боку співробітників;
- 3 блок - протидія мобінгу з боку керівників.

Форми роботи: групова та індивідуальна.

Зміст програми профілактичних дій за блоками подано в табл 3.1.

Результатами реалізації програми профілактики мобінгу в організації будуть:

- 1) сформовані особистісні ресурси співробітників установи, що забезпечують установку на відмову від мобінг-дій, спрямованих проти окремих працівників на їхньому робочому місці, а також непримиренність із психологічним тиском у відношенні до себе [14];
- 2) сформовані ресурси організації, які дають змогу стримувати прояви мобінгу в колективі, забезпечують підтримку співробітників, який зазнав психологічних утисків, і допомагають йому на стадії припинення мобінг-дій;
- 3) впровадження в організацію механізмів, що забезпечують розвиток атмосфери довіри і взаємодопомоги в колективі, і мотивів відмови від мобінгу,

а також інструментів раннього виявлення випадків психологічних утисків співробітників [4].

Запропонована програма профілактики мобінгу в професійному колективі подана у Додатку Ж.

Психологічний тиск, дискримінація, утиски на роботі спричиняють суттєві зміни в трудовій поведінці, оскільки позначаються на здоров'ї співробітників. Керівництво організації займає провідну позицію в запобіганні цьому явищу. Розуміння важливості толерантної взаємодії задля забезпечення оптимального психологічного клімату у професійному колективі для ефективних виробничих стосунків мають застосовуватися саме на рівні керівництва організації. У здійсненні профілактики та превенції психологічного насилля та його викорінення в професійному колективі слід залучати всіх членів організації, у тому числі керівників усіх рівнів.

До початку та після застосування Програми «Профілактики мобінгу у професійному колективі, засобом формування стресостійкості особистості» здійснювалася перевірка її ефективності на працівниках професійного колективу, у яких було зафіксовано високий і дуже високий рівень емоційного вигорання шляхом використання методики визначення стресостійкості й соціальної адаптації (Т. Холмс, Р. Раге). Відмінність між показниками рівня психологічного стресу досліджуваних до початку й опісля застосування програми «Профілактики мобінгу у професійному колективі, засобом формування стресостійкості особистості» було здійснено за t-критерієм Стьюдента для залежних вибірок. Вказаний критерій застосовується для здійснення порівняння двох залежних вибірок і базується на порівнянні середніх значень тієї ж вибірки респондентів до й після застосування програми тренінгу. Отримані дані наведені в таблиці 3.1. Статистична двостороння значущість менше 0,05 засвідчує наявність значущих відмінностей між вибірками та дає можливість говорити про зниження рівня переживання стресу як результату проходження вищеназваної програми.

Таблиця 3.1

**Значимі відмінності у показниках стресу
у працівників професійного колективу**

	До тренінгу	Після тренінгу	Значимість t-Стюдента
Психологічний стрес	176	132	0,016

Як показано в табл. 3.1 та на рис. 3.4, у працівників професійного колективу, які взяли участь у програмі профілактики, рівень стресу у респондентів став значно нижчим, що, в свою чергу, демонструє інший спосіб реагування на стресогенні чинники мобінгу в професійному колективі і не провокує соматичних захворювань. До початку застосування програми тренінгу в обох досліджуваних нами підгрупах визначався високий рівень стресу, а після участі в програмі та її завершення, нами застосовувалася та ж методика, спеціально для порівняння результатів впливу і значущість середнього результату по групі склала 128, що вказує на середній рівень стресу у загальній вибірці досліджуваних.

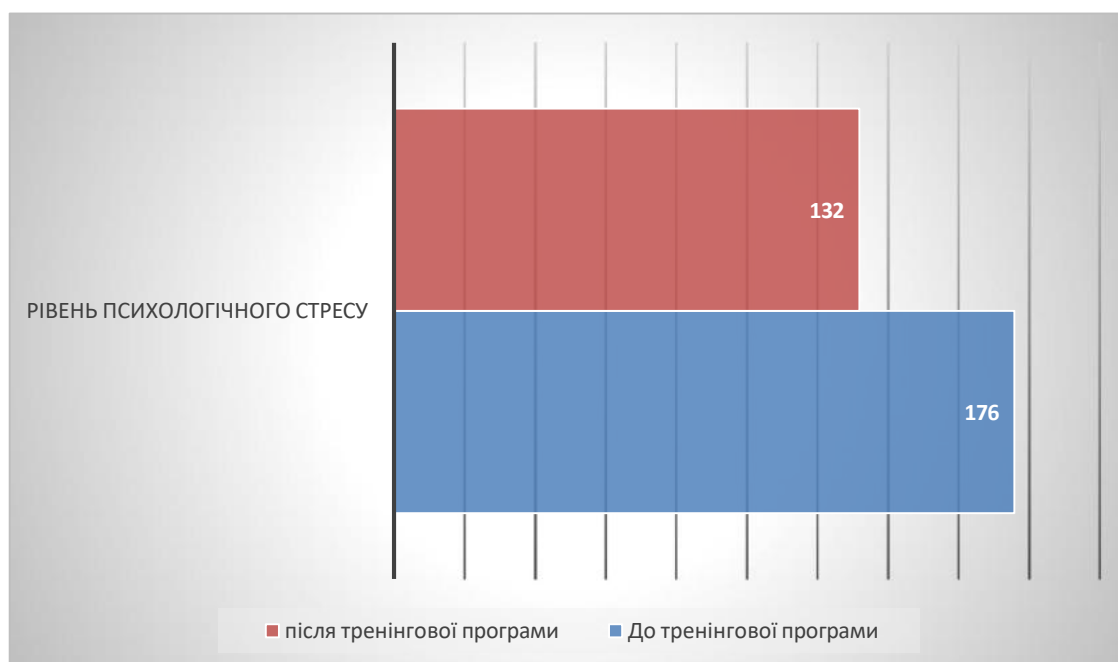


Рис. 3.4. Динаміка рівня прояву психологічного стресу у працівників професійного колективу

Можна стверджувати, що у працівників професійного колективу після застосування тренінгової програми «Профілактики мобінгу у професійному колективі, засобом формування стресостійкості особистості» знизився рівень прояву диспозиційних стресогенних чинників, що засвідчує ефективність програми і може бути рекомендована для застосування у роботі психологічних служб з метою зниження рівня стресу як профілактики психологічного насилля.

Тільки в умовах згуртованої командної роботи можна досягти значних результатів. Зважаючи на це, необхідно глибше вивчати проблему мобінгу, розробити ефективні програми з профілактики психологічного терору на робочому місці.

Висновки до розділу 3

Розділ присвячено опису психологічного забезпечення професійної діяльності у профілактиці мобінг-процесів в професійних колективах та запропоновано засоби профілактики психологічного насилля серед працівників. Визначені завдання психологічного забезпечення професійної діяльності, а також механізми з профілактики мобінг-процесів для попередження його несприятливого впливу на працівників професійного колективу. Узагальнені способи захисту від мобінгу.

Запропонована тренінгова Програма «Профілактики мобінгу у професійному колективі, засобом формування стресостійкості особистості». Унікальність програми полягає в тому, що вона передбачає участь самої організації загалом, колективу співробітників і керівництва. Програму профілактики мобінгу можна застосувати в організаціях різних сфер діяльності, які зацікавлені у високих результатах праці та високоефективному розвитку співробітників. Визначена мета програми профілактики, яка полягає у створенні сприятливих умов для успішної роботи кожного співробітника

організації, а також збереження його фізичного, психічного та психологічного здоров'я. Визначені осяжні завдання програми та передбачені результати реалізації програми профілактики мобінгу в організації.

Показані результати до та післяформуючого зрізу прояву психологічного стресу у працівників професійного колективу та зазначено на зниженні показників рівня прояву стресу. Отже, застосування тренінгових програм позитивно впливає на профілактику психологічного насилля в професійних колективах.

ВИСНОВКИ

Теоретико-емпіричний аналіз зазначеної теми дав підстави зробити такі висновки. Незважаючи на зростання інтересу зарубіжних науковців до питання психологічного насилля в колективі та чинників його виникнення, подолання та профілактики, у дослідженнях вітчизняних психологів йому приділяється недостатня увага. Під психологічним насиллям розуміють специфічну форму поведінки на робочому місці, до якої вдається один працівник (або група) по відношенню до іншого працівника (або групи) і метою якої є заподіяння шкоди іншому. Моббінг може бути різних типів (нисхідний, висхідний, горизонтальний, внутрішній, свідомий чи несвідомий, латентний чи відкритий) і проявляється в різних формах (вербальній, емоційній, фізичній тощо). Дії агресорів щодо жертв психологічного насилля можуть включати втручання в їх спілкування, соціальні контакти, роботу, приватне життя, особисту репутацію чи фізичне здоров'я. Психологічне насилля має багато негативних наслідків, які впливають на окремих працівників, робочий колектив, організацію та суспільство в цілому. Виникнення психологічного насилля в колективі, як і його подолання, відбувається під впливом різних факторів.

Сучасні дослідження підтверджують нашу думку про те, що певна частина членів трудових колективів незалежно від виду професійної діяльності зазнає цькувань та знущань з боку колег, начальства чи керівників. Це проявляється в приниженні, залякуванні, погрозах, відстороненні та звільненні з роботи, виключенні з активної професійної діяльності, приховування важливої інформації тощо.

Мобінг на робочому місці є серйозною проблемою. Жертви мобінгу втрачають задоволення від своєї роботи, стають депривованими та демотивованими, пригнічено функціонують і відчують психологічні проблеми, які в кінцевому підсумку можуть призвести до довгострокової

втрати працездатності та життєздатності в цілому. Мотиви переслідування можуть бути різноманітні: боротьба за владу, заздрість, помста, прагнення відновити справедливість, відчуття неприязні, потреба підпорядкування лідерові, нейтралізації суперника, самоствердження, задоволення окремих потреб тощо.

Існують чотири фази мобінгу: конфліктна, фаза стигматизації, фаза втручання в компанію, фаза маргіналізації або виключення з трудового життя. Виділяють біологічні, психологічні, управлінські, соціальні, соціокультурні, комунікативні причини, які можуть сприяти появі та розвитку мобінгу у трудовому колективі. Мобінг можна визначити як поведінку на робочому місці, що спрямована на переслідування працівника шляхом його/її систематичної маргіналізації, фізичної та вербальної агресії, кінцевою метою якої є виживання людини з її місця роботи.

Мобінг здатний завдати серйозної шкоди психофізіологічній цілісності працівника, оскільки потенційно може призвести як до психологічних, так і до фізичних патологій. Це, зокрема, на психологічному рівні депресія та тривожні розлади, а на фізичному рівні всі патології, пов'язані з тривалим стресовим станом, наприклад, захворювання серцево-судинної системи, епідермісу чи шлунково-кишкового тракту. Прояви цькування можуть проявлятися на комунікативному, соціальному, професійному рівнях і на кожному з цих рівнів третирування має свою особливу специфіку.

Виділяють певні типи моберів, яким властива певна соціальна психологічна поведінка. Мобінг є перешкодою, завадою на шляху розвитку будь-якого колективу. Існує численна група наслідків мобінгу, як от фізичні, психічні, економічні, управлінські, правові, соціальні, культурологічні, кіберінформаційні, вплив яких на діяльність колективу є вкрай негативним.

Мобінг є деструктивним діянням, яке спричиняє появу тривалих конфліктів. Таке явище є шкідливим і негативним як для «жертви», а відтак і для самого колективу. У проведеному нами емпіричному дослідженні взяли

участь шістдесят осіб, представників професійного колективу. В результаті проведеного дослідження виділено три групи працівників з різним рівнем переживання мобінгу в професійному колективі: низьким, середнім, високим. Це дозволило сформулювати три підгрупи, які стали експериментальними для аналізу проявів психологічного насилля через вивчення диспозиційних чинників мобінгу.

Аналіз та інтерпретація отриманих результатів виявили, що при впливі стресової ситуації, працівники з низьким рівнем емоційного вигорання у порівнянні з членами колективу з високою виразністю емоційного вигорання, схильні частіше вдаватися до імпульсивних дій; у напружених і стресових умовах не схильні до прийняття на себе особистої відповідальності; у подоланні труднощів схильні частіше шукати соціальної підтримки, у тому числі підтримки колег по роботі; володіють меншою соціальною замкнутістю, схильністю до усамітнення від інших людей. Працівники колективу з високим рівнем емоційного виснаження віддають перевагу непродуктивним засобам самовладання; демонструють меншу імпульсивність, високу соціальну замкнутість, низьку тенденцію вдаватися до самомотивації, схильність до неуважного ставлення до власного здоров'я.

З результатів проведеного дослідження стає очевидним те, що працівників з високим рівнем емоційного виснаження можна віднести до групи ризику з поведінкою саморуйнування. Застосування членами професійного колективу непродуктивних стратегій подолання стресу знижує гнучкість долаючої поведінки та адаптаційні можливості особистості, звужує використовувані ресурси стратегій подолання.

Виходячи зі сказаного, стає очевидною необхідність своєчасної зовнішньої підтримки, зміцнюючих середовищних й особистісних ресурсів, які сприяють соціально адаптивному й здоровому функціонуванню працівника. У першу чергу це стосується створення програм профілактики психологічного насилля, орієнтованих на розширення уявлень про

продуктивні способи подолання мобінг-ситуацій, про власні емоційно-поведінкові можливості реагування у стресовій ситуації і толерантності до поведінки інших людей.

Запропонована у дослідженні Програма «Профілактики мобінгу у професійному колективі, засобом формування стресостійкості особистості» передбачає участь самої організації загалом, колективу співробітників і керівництва. Метою застосування програми було знизити рівень стресу у працівників професійного колективу, сформувані адаптивні копінг-стратегії, чим сприяти формуванню антимобінгової стратегії у працівників. Застосована повторна діагностика визначення рівня прояву стресу у працівників внаслідок прояву мобінгу в колективі, дала можливість здійснити оцінку ефективності програми та встановити значущі відмінності для залежних вибірок між діагностикою до та після експерименту за допомогою t-критерію Стюдента.

Порівняння показників прояву стресу працівників професійного колективу засвідчив значимі показники, на рівні 0,05, що вказує на реальне зниження переживання стресу, ефективність застосування та можливість її використання у практичній діяльності психологічної служби. Програму профілактики психологічного насилля можна застосувати в організаціях різних сфер діяльності, які зацікавлені у високих результатах праці та високоефективному розвитку співробітників. Ефективне подолання та профілактика явища психологічного насилля має відбуватися з точки зору комплексного підходу та включати зміни на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях.

Досліджувана проблема потребує постійної уваги й забезпечення психологічної профілактики та подолання мобінгу з метою уникнення цькування на роботі, зниження рівня негативних емоційних станів, переживань, що у свою чергу підвищить рівень психічного здоров'я особистості.

Проведене дослідження не претендує на вичерпність вивчення проблеми

і потребує подальших досліджень.

Перспективу подальших досліджень вбачаємо у теоретико-емпіричному дослідженні нових ракурсів проблеми мобінгу, пов'язаних з працевлаштуванням внутрішньопереміщених осіб, виконанням професійних обов'язків в умовах невизначеності (пандемії, війни тощо), мобільності організації та переструктуруванням функціональних обов'язків в колективі у зв'язку з перепрофілюванням виробництва, релокація підприємства (бізнесу) з перепрофілюванням, що передбачає певні нововведення, збільшення навантаження на працівників та посилення вимог, потребує підвищення лояльності в професійному колективі й одночасно може стати диспозиційним чи соціально-психологічним чинником мобінгу в колективі. А також, перспективними будуть дослідження з профілактики проявів психологічного насилля у різних типах колективів та застосування інноваційних антимобінгових форм роботи психолога з членами колективу, моберами та жертвами мобінгу, керівниками й роботодавцями, з метою формування толерантної корпоративної культури у професійних колективах.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адамчук О. Поради керівнику щодо попередження та подолання мобінгу серед підлеглих. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України*. 2014. № 2. С. 1–10.
2. Алексеєнко Т.Ф. Явища мобінгу й булінгу у взаєминах особистості та колективу. *Управління освітою*. 2019. № 4. С. 46–53.
3. Алексеєнко Т.Ф. Явище мобінгу та булінгу в стосунках групи і особистості. *Шлях освіти*. 2012. № 2. С.12-16.
4. Боковець О. І. Запобігання та протидія психологічному насиллю. *Соціальна робота: виклики сьогодення. Інноваційні соціальні проєкти та волонтерські практики: матеріали XI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Київ, 25 листопада 2021 р.)*. Київ, 2021. С. 35–38.
5. Боковець О. І. Наслідки впливу психологічного насилля на психічне здоров'я особистості. *Перспективи та інновації науки*. 2022. № 1(6). С. 417– 428.
6. Боковець О., Жукова А. Соціальна профілактика мобінгу у трудовому колективі. *Вісник Львівського університету. Серія педагогічна*. 2023. Вип. 38.С. 39–51. DOI: <http://dx.doi.org/10.30970/vpe.2023.38.11852>
7. Боковець О.І. Феномен психологічного насилля: сутність, особливості та форми прояву. *Габітус*. Вип. 26. 2021. С. 48 – 52.
8. Величко М.С. Теоретичні підходи до феномена мобінгу у сучасній психологічній літературі. *Вісник Київського національного ун-ту імені Тараса Шевченка. Психологія*. № 2 (9) 2018. С.13-16.
9. Вірна Ж. П. Психофізіологічна регуляція емоційності людини у корекційній практиці професійної психології. *Вісник Національної академії Державної прикордонної служби України. Психологічні науки*. 5. 2011. URL: file:///C:/Users/Oksana/Downloads/Vnadps_2011_5_32.pdf

10. Гордовська Т., Малімон Л. Організаційний мобінг як загроза психічному здоров'ю працівника. *Особистість і суспільство: методологія і практика сучасної психології: матеріали V Міжнар. наук.-практ. інтернетконф. (м. Луцьк, 15 травня 2018 р.)*. Луцьк: ПП Іванюк В. П., 2015. С. 160–162.
11. Дегтяренко Т. Корекційно-реабілітаційна діяльність. Стратегія управління. Суми : Університетська книга, 2011. 403 с.
12. Дзюба Т.М. Професійне здоров'я як умова успішної соціалізації працівника в ситуації мобінгу. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 1. 2017. С. 7-13.
13. Замерзляк Д. В. Копінг як чинник розвитку стресостійкості особистості. *Освіта і наука - 2023 : збірник наукових праць учасників звітної наукової конференції студентів та аспірантів Факультету психології Українського державного університету імені Михайла Драгоманова (3-7 квітня 2023 року, м. Київ) [Електронне видання] / Ред. колегія: Л.М. Вольнова*. Київ, 2023. С. 99 – 101.
14. Замятіна Н.В., Долга Г.В. Теоретичні аспекти явища мобінгу у трудових колективах. *Вісник Чернівецького торговельно- економічного інституту. Економічні науки*. 3. 2015. С. 98-106.
15. Запара С., Виглазова М. Захист від психологічного насильства на робочому місці: національний та закордонний досвід. *Приватне та публічне право*. 2019. № 3. С. 57–63.
16. Кабанцева А. В. Теоретико-методологічний дискурс психологічного насилля: шляхи попередження та виявлення. *Габітус*. 2021. Вип. 21. С. 119–123.
17. Карамушка Л. М. Напруженість в організації та роль розвитку організаційної культури в її зниженні. *Психолого-педагогічний супровід професійної підготовки та підвищення кваліфікації фахівців в умовах трансформації освіти: Збірник матеріалів VIII Міжнародної науково-*

- практичної конференції (м. Київ, 24 травня 2019 р.). Київ : ДЗВО «Університет менеджменту освіти», 2019. С. 46–48.
URL: <http://umo.edu.ua/konferenciji>.
18. Качмар О. В. Мобінг як різновид психологічного насильства в трудовому колективі. *Актуальні проблеми філософії та соціології*. 2016. Вип. 14. С. 58-61.
 19. Кихтюк О., Федотова Т. Психологічна підтримка особистості: методи та особливості роботи клінічного психолога. *Psychological Prospects Journal*. Вип. 38. 2021. С. 63 – 75.
 20. Ковальова М., Божук І. Адміністративна відповідальність за мобінг: перспективи внесення змін до законодавства України. *Актуальні проблеми правознавства*. 4 (24)/2020. С. 35–42. DOI: 10.35774/app2020.04.035
 21. Колєсник Т. Сучасні підходи до запобігання мобінгу у трудових відносинах. *Правовий часопис Донбасу*. 2019. Т. 68. № 3. С. 65–72.
 22. Красюк Т.В., Федорченко А.О. Мобінг: причини виникнення та способи подолання. *Аналітично-порівняльне правознавство*. № 6. 2022. С. 140 – 145.
 23. Креймейер Д., Мокроусова А., Пророк Н., Сиротич Н., Сіренко Т., Царенко Л., Шапошник Н. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Том 3. 2018. 236 с.
 24. Лещук Г.В. Соціальні аспекти проявів мобінгу у професійному середовищі. *Науковий вісник Ужгородського ун-ту. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 1(38). 2016. С. 165-167.
 25. Луценко О., Ткачук К. «Булінг по-дорослому». *Практична психологія та соціальна робота*. № 11. 2013. С. 44-49.
 26. Марисюк К.Б. Мобінг: поняття, суть та питання криміналізації. *Вісник Національного університету «Львівська політехніка»*. 2018. № 1. С. 132–136.

27. Миргород-Карпова В., Старинський М., Шеїн Д. Сучасний стан проблематики мобінгу у сфері державної служби. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2021. № 11. С. 297–300.
28. Мобінг як несприятливий соціальний фактор. *Навчально-науковий центр перепідготовки та заочного навчання ННЦПЗН НУ «Чернігівська політехніка»*. URL: <https://rb.gy/p6lzm>.
29. Новіков Д. Мобінг поза законом: як протидіяти насильству на роботі. 2019. URL: <https://rb.gy/svmdy>.
30. Оверчук В.А. Газлайтинг як форма психологічного насилля в трудовому колективі. *Збірник наукових праць «Теорія і практика сучасної психології»*. Запоріжжя: Класичний приватний університет. № 4. Т. 2. 2019. С. 136–140.
31. Оверчук В.А. Мобінг як форма психологічного насилля в трудовому колективі. *Збірник наукових праць «Теорія і практика сучасної психології»*. 2019. № 1. С. 185–189.
32. Орос О.Б. Мобінг в освітньому середовищі. *Габітус. Науковий журнал. Причорноморського науково-дослідного інституту економіки та інновацій*. 2020. № 11. С. 78-82.
33. Попелюшко Р.П. Особливості психологічної допомоги жертвам шкільного булінгу. *Науковий журнал «Психологічні травелогі»*. 2023. № 1. С. 106-115.
34. Попелюшко Р.П., Павленко М.С. Система планування роботи щодо профілактики мобінгу у закладах освіти. *Науковий журнал «Психологічні травелогі»*. 2023. № 2. С. 103-112.
35. Потапчук Є., Резнік О. Практичні рекомендації керівникам підрозділів як суб'єктам самокорекції негативних рис, що сприяють виявам босінгу. *Збірник наукових праць "Проблеми сучасної психології"*. (33). 2016. URL: <https://doi.org/10.32626/2227-6246.2016-33.%0p>

36. Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо запобігання та протидії мобінгу (цькуванню) : Закон України від 16.11.2022 р. № 2759-IX URL: [http:// zakon.rada.gov.ua/laws/show/2759-20#Text](http://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2759-20#Text)
37. Пророк Н., Запорожець О., Креймеєр Дж., Гридковець Л., Царенко Л., Ковальчук О., Невмержицький В., Кондратенко Л., Манилова Л., Чекстере О., Палієнко Т. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи. Том 1. 2018. 208 с.
38. 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.
39. Смук О. Мобінг як наслідок злоякісної агресії. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*. 2018. Вип. 2 (43). С. 260–264.
40. Сорокіна А.А. Мобінг та булінг в трудових відносинах. *Молодий вчений*. 2018. № 11(63). С. 139–145.
41. Тінін Д. Поняття та сутність мобінгу, шляхи його подолання. *Науковий вісник Дніпропетровського державного ун-ту внутрішніх справ*. 1. 2021. С. 171-176. URL: <https://doi.org/10.31733/2078-3566-2021-1->
42. Трюхан О. А. Сучасний погляд на актуальні проблеми протидії мобінгу в трудових відносинах. URL: <http://www.baltijapublishing.lv/omp/index.php/bp/catalog/download/122/3439/7229-1?inline=1>
43. Філіппова В.Д., Філіппова В.В. Мобінг і харасмент як детермінанти міжособистісних відносин у структурах державного органу. *Теорія та практика державного управління і місцевого самоврядування: електр.*

- зб. наук. праць Херсонського національного технічного ун-ту. 1. 2019.
URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2019_1_36
44. Царенко, Л. Вебер, Т. Войтович, М. Гриценюк, Л., Кочубей, В. Гридковець, Л. «Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи». Том 2. 2018. 240 с.
45. Червінська Л.П. Мобінг персоналу як соціальне явище організації. *Соціально-трудова відносина: теорія та практика*. 2018. № 1; URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/stvttp_2018_1_14
46. Щетініна Л.В., Рудакова С.Г., Дробинська К.О. Мобінг: сутність та інституційні засади захисту працівників. *Проблеми економіки*. 2018. 1(35). Р. 315–320.
47. Ågotnes, K.W., Einarsen, S.V., Hetland, J., & Skogstad, A. The moderating effect of laissez-faire leadership on the relationship between co-worker conflicts and new cases of workplace bullying: A true prospective design. *Human Resource Management Journal*. 28(4). 2018. P. 555-568. URL: <https://doi.org/10.1111/1748-8583.12200>
48. Branch, S., Ramsay, S. & Barker M. Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review. *International Journal of Management Reviews*. 15. 2013. P. 280-299. URL: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2012.00339.x>
49. Dollard, M.F., Dormann, C., Tuckey, M.R. & Escartín, J. Psychosocial safety climate (PSC) and enacted PSC for workplace bullying and psychological health problem reduction. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 26(6). 2017. P. 844-857. URL: <https://doi.org/10.1080/1359432X.2017.1380626>
50. Einarsen, K., Mykletun, R., Einarsen, S.V., Skogstad, A., & Salin, D. Ethical infrastructure and successful handling of workplace bullying. *Nordic journal of working life studies*. 7(1). 2017. P. 37-54. URL: <https://doi.org/10.18291/njwls.v7i1.81398>

51. Einarsen, S., Skogstad, A., Rørvik, E., Lande, Å.B., & Nielsen, M.B. Climate for conflict management, exposure to workplace bullying and work engagement: a moderated mediation analysis. *The International Journal of Human Resource Management*. 29(3). 2018. P. 549-570. URL: <https://doi.org/10.1080/09585192.2016.1164216>
52. Georgakopoulos, A. & Kelly, M.P. (). Tackling workplace bullying. *International Journal of Workplace Health Management*. 10(6). 2017. P. 450-474. URL: <https://doi.org/10.1108/ijwhm-11-2016-0081>
53. Hansen, Å.M., Høgh, A., Garde, A.H., & Persson, R. Workplace bullying and sleep difficulties: A 2-year follow-up study. *International Archives of Occupational and Environmental Health*. 87(3). 2014. P. 285-294. URL: <https://doi.org/10.1007/s00420-013-0860-2>
54. Kääriä, S., Laaksonen, M., Rahkonen, O., Lahelma, E., & Leino-Arjaas, P. () Risk factors of chronic neck pain: A prospective study among middle-aged employees. *European Journal of Pain*. 16(6). 2012. P. 911-920. URL: <https://doi.org/10.1002/j.1532-2149.2011.00065.x>
55. Karsavuran, S., & Kaya, S. The relationship between burnout and mobbing among hospital managers. *Nursing ethics*. 24(3). 2017. P. 337-348. URL: <https://doi.org/10.1177/0969733015602054>
56. Leymann, H. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*. 5. 1990. P. 119-126.
57. Mujtaba, B.G. & Senathip T. Workplace mobbing and the role of human resources management. *Business Ethics and Leadership*. 4 (1). 2020. P. 17-34. URL: [http://doi.org/10.21272/bel.4\(1\).17-34.2020](http://doi.org/10.21272/bel.4(1).17-34.2020)
58. Nielsen, M.B. & Einarsen, S.V. () What we know, what we do not know, and what we should and could have known about workplace bullying: An overview of the literature and agenda for future research. *Aggression and Violent Behavior*. 42. 2018. P. 71-83. URL: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2018.06.007>

59. Nielsen, M.B., & Knardahl, S. Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two year prospective study. *Work and Stress*. 29(2). 2015. P. 128-149. URL: <https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1032383>
60. Nielsen, M.B., & Knardahl, S. Is workplace bullying related to the personality traits of victims? A two-year prospective study. *Work & Stress*. 29(2). 2015. P. 128-149. URL: <https://doi.org/10.1080/02678373.2015.1032383>
61. Nielsen, M.B., Tangen, T., Idsoe, T., Matthiesen, S.B., & Magerøy, N. Posttraumatic stress disorder as a consequence of bullying at work and at school. A literature review and meta-analysis. *Aggression and Violent Behavior*. 21(1). 2015. P. 17-24. URL: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2015.01.001>
62. Owolabi, A.B. () Work locus of control and workplace bullying: The moderating effect of work centrality. *Journal of Economics and Development Studies*. 3(1). 2015. P. 213-230. URL: <https://doi.org/10.15640/jeds.v3n1a11>
63. Peker, S., Inandi, Y., & Gilic, F. The Relationship between Leadership Styles (Autocratic and Democratic) of School Administrators and the Mobbing Teachers Suffer. *European Journal of Contemporary Education*. 7(1). 2018. P. 150-164. URL: <https://doi.org/10.13187/ejced.2018.1.150>
64. Petersen, L. What Is Mobbing at the Workplace? January 24, 2019. URL: <https://smallbusiness.chron.com/mobbing-workplace-43426.html>
65. Podsiadly, A., & Gamian-Wilk, M. Personality traits as predictors or outcomes of being exposed to bullying in the workplace. *Personality and Individual Differences*. 115. 2016. P. 43-49. URL: <https://doi.org/10.1016/j.paid.2016.08.001>
66. Reknes, I., Einarsen, S., Knardahl, S., & Lau, B. The prospective relationship between role stressors and new cases of self-reported workplace bullying. *Scandinavian Journal of Psychology*. 55. 2014. P. 43-52. URL: <https://doi.org/10.1111/sjop.12092>
67. Rosander, M., Salin, D. & Blomberg, S. The last resort: Workplace bullying

- and the consequences of changing jobs. *Scandinavian Journal of Psychology*. 63(2). 2022. P. 124-135. URL: <https://doi.org/10.1111/sjop.12794>
68. Sungwan, P., Deoisres, W. & Chaimongkol, N. Perceptions of Newly Registered Thai Nurses about Workplace Bullying. *Thai Pharm Health Science Journal*. 12(3). 2017. P. 101-107.
69. Tynes, T., Johannessen, H.A., & Sterud, T. Work-related psychosocial and organizational risk factors for headache: A 3-year follow-up study of the general working population in Norway. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*. 55(12). 2013. P. 1436-1442. URL: <https://doi.org/10.1097/JOM.0b013e3182a7e678>
70. Van den Brande, W., Baillien, E., De Witte, H., Vander Elst, T., & Godderis, L. The role of work stressors, coping strategies and coping resources in the process of workplace bullying: A systematic review and development of a comprehensive model. *Aggression and Violent Behavior*. 29. 2016. P. 61-71. URL: <https://doi.org/10.1016/j.avb.2016.06.004>
71. Van den Brande, W., Baillien, E., De Witte, H., Vander Elst, T., Van den Broeck, A. & Godderis, L. Exposure to Workplace Bullying: The Role of Coping Strategies in Dealing with Work Stressors. *BioMed Research International*. 3. 2017. P. 1-2. URL: <https://doi.org/10.1155/2017/1019529>