

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ФАКУЛЬТЕТ СОЦІАЛЬНОЇ ПЕДАГОГІКИ ТА ПСИХОЛОГІЇ
КАФЕДРА ПСИХОЛОГІЇ**

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

на тему: **СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ПОДОЛАННЯ
МОБІНГУ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ**

Виконав: студент 2 курсу, групи 8.0532-з
спеціальності 053– Психологія
Гражданнікова Ксенія Віталіївна
Керівник: к.психол.н., доцент
кафедри психології Залановська Л.І.
Рецензент: д.психол.н., професор
кафедри психології Горбань Г.О.

Запоріжжя – 2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ЗАПОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет соціальної педагогіки та психології
Кафедра психології
Рівень вищої освіти магістр
Спеціальність 053 Психологія
Освітня програма Психологія

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувачка фебри _____

к.психол.н., доцент. Н.О. Губа

« _____ » _____ 2023 р.

ЗАВДАННЯ

НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ РОБОТУ СТУДЕНТЦІ

_____ Гражданніковій Ксенії Віталіївні _____

Тема роботи Соціально-психологічні чинники подолання мобінгу у педагогічному колективі

Керівник роботи Залановська Олеся Олександрівна, к.психол.н., доцент
затверджені наказом ЗНУ від «26» 09 2023 року № 1504-с

2. Строк подання студентом роботи _____
3. Вихідні дані до роботи аналіз психолого-педагогічної літератури.
4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки: здійснити науково-теоретичний аналіз сутності поняття «мобінг»; визначити поняття та типології мобінгів науковій літературі; проаналізувати негативні наслідки мобінгу в педагогічному колективі; представити соціально-психологічні чинники подолання та заходи підтримки щодо боротьби з мобінгом у педагогічному колективі.
5. Перелік графічного матеріалу: 6 таблиць, 2 рисунка.
6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		Завдання Видав	Завдання прийняв
Вступ	Залановська Л.І., доцент		
Розділ 1	Залановська Л.І., доцент		
Розділ 2	Залановська Л.І., доцент		
Розділ 3	Залановська Л.І., доцент		
Висновки	Залановська Л.І., доцент		

7. Дата видачі завдання _____

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1	Збір та систематизація матеріалу	січень–лютий 2023 р.	Виконано
2	Робота над вступом	березень 2023 р.	Виконано
3	Робота над першим розділом	квітень-травень 2023 р.	Виконано
4	Робота над другим розділом	липень 2023 р.	Виконано
5	Робота над третім розділом	червень-серпень 2023 р.	Виконано
6	Написання висновків	вересень 2023 р.	Виконано
7	Передзахист	жовтень 2023 р.	Виконано
8	Нормоконтроль	листопад 2023 р.	Виконано

Студент _____ К. В. Гражданнікова

Керівник роботи _____ Л. І. Залановська

Нормоконтроль пройдено

Нормоконтролер _____ О. М. Грединарова

РЕФЕРАТ

Кваліфікаційна робота магістра: 58 сторінок, 6 таблиць, 2 рисунка, 30 джерел.

Об'єкт дослідження – мобінг, як соціально-психологічний феномен.

Предмет дослідження – соціально-психологічні чинники подолання мобінгу у педагогічному колективі.

Мета дослідження – виявлення соціально-психологічних чинників подолання мобінгу у педагогічному колективі.

Методи дослідження. В роботі використані теоретичні методи: аналіз та систематизація наявних у психологічній науці знань з питань вивчення феномену мобінгу та емпіричні методи: (спостереження та бесіда (з метою виявлення психологічних чинників виникнення мобінгу), опитувальник Х. Леймана, опитувальник САН (самопочуття, активність, настрої) (А. Карелін), опитувальник рівня агресивності Басс-Дарки (англ. Buss - DurkeeHostilityInventory, BDHI) та опитувальника «Вивчення соціально-психологічного клімату колективу» (автори О. Михалюк та А. Шалито) з метою вивчення емоційних станів особистості та впливу мобінг-процесів на психологічний клімат колективу.

Теоретичне значення роботи полягає в розширенні та поглибленні знань про соціально-психологічні чинники виникнення та подолання мобінгу у педагогічному колективі.

Практичне значення роботи полягає у виявленні наслідків мобінгу в педагогічному колективі та заходів підтримки щодо боротьби з мобінгом. Результати роботи можуть бути використані психологами та керівниками навчальних закладів в процесі професійної діяльності для створення сприятливого клімату в колективі.

МОБІНГ, МОБІНГ-ПРОЦЕСИ, МОБІНГ-СТРУКТУРА, ЦИКЛ МОБІНГУ, ЧИННИК МОБІНГУ, ЦЬКУВАННЯ НА РОБОТІ, ПОДОЛАННЯ МОБІНГУ, ЗАХОДИ ПІДТРИМКИ.

SUMMARY

Hrazhdannikova K.V. Socio-psychological factors of overcoming mobbing in the teaching staff

Master's qualification thesis: 58 pages, 6 tables, 2 figures, 30 sources.

The object of study. Mobbing as a socio-psychological phenomenon.

The subject of study. Socio-psychological factors of overcoming mobbing in the teaching staff.

Meta: Identification of socio-psychological factors for overcoming mobbing in the teaching staff.

Research methods. Theoretical methods are used in the work: analysis and systematization of knowledge available in psychological science on the issues of studying the phenomenon of mobbing and empirical methods: (observation and conversation (in order to identify the psychological factors of mobbing), H. Leyman questionnaire, SAN questionnaire (well-being, activity, mood) (A. Karelin), the Buss-Durkee Hostility Inventory (BDHI) and the questionnaire «Study of the social and psychological climate of the team» (authors O. Mykhalyuk and A. Shalyto) for the purpose of studying emotional states of the individual and the influence of mobbing processes.

The scientific novelty of the work lies in the expansion and deepening of knowledge about the socio-psychological factors of the emergence and overcoming of mobbing in the teaching staff.

The practical significance of the work is to identify the consequences of mobbing in the teaching staff and support measures to combat mobbing in the teaching staff. The results of the work can be used by psychologists and heads of educational institutions in the process of professional activity to create a favorable climate in the team.

Keywords: mobbing, mobbing processes, mobbing structure, mobbing cycle, mobbing factor, bullying at work, overcoming mobbing, support measures.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	7
РОЗДІЛ 1. СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ЯВИЩА МОБІНГУ В НАУКОВІЙ ЛІТЕРАТУРІ.....	11
1.1. Визначення та типології мобінгу в науковій літературі.....	11
1.2. Соціально-психологічні процеси взаємодії у колективі та мобінг.....	16
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОССЛІДЖЕННЯ МОБІНГУ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ.....	27
2.1. Мета, задачі та організація дослідження.....	27
2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів емпіричного дослідження.....	37
РОЗДІЛ 3. СТРАТЕГІЇ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПОДОЛАННЯ МОБІНГУ В ПЕДАГОГІЧНИХ КОЛЕКТИВАХ.....	42
3.1. Аналіз негативні наслідків мобінгу в педагогічному колективі.....	42
3.2. Соціально-психологічні чинники подолання та заходи підтримки щодо боротьби з мобінгом у педагогічному колективі.....	45
ВИСНОВКИ.....	53
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	56
ДОДАТКИ	59

ВСТУП

Актуальність дослідження. Вивчення феномена мобінгу в педагогічному колективі є актуальним у зв'язку з унікальним характером робочого середовища навчального закладу. Переслідування на робочому місці, також відоме як мобінг, є реальністю, що, за даними Європейського Союзу, 9% співробітників страждають більш-менш. Іншими словами, майже 1 в 10 працівники є жертвою домагань на робочому місці і повинні жити з токсичним ставленням до домагань протягом усього робочого дня, що є дуже серйозною проблемою як для емоційної цілісності жертви, так і для самої компанії. Вчителі, викладачі та інші працівники освітньої галузі постійно працюють у безпосередній близькості з широким колом колег, учнів та їх батьків. У таких умовах, як показує практика, іноді створюються умови для тих чи інших конфліктів, джерелом яких можуть бути різні підходи до професійної діяльності, боротьба за лідерство, незадоволення батьків та інші. Такі конфлікти в умовах безмежного впливу світової мережі Інтернет, безліч пабліків можуть перерости у мобінг. Крім того, ієрархічна структура багатьох навчальних закладів може ускладнити проблему, створивши дисбаланс влади між різними рівнями персоналу.

У трудовому законодавстві деяких європейських держав поняття «мобінг» знайшло своє закріплення (Польща, Франція, Швеція та ін.), в деяких розглядається як прояв дискримінації або як прояв психологічного насилля. Таким чином, мобінг – одна з форм дискримінації прав людини у трудових відносинах, яка проявляється через психологічне, економічне та інше насильство з метою приниження людської гідності підлеглих та найманих працівників з боку керівництва за певними ознаками, створення стосовно них напруженої, ворожої, образливої атмосфери та примушування учасника трудових відносин до зміни місця роботи [13; 23; 24].

Сьогодні в Україні все частіше можна почути про випадки мобінгу на роботі, або ж іншими словами – цькування працівника з боку його колег, підлеглих або керівництва. Та ще донедавна це питання, або ж замовчувалось, або ж просто не виносилось у публічну площину. Не виключено і через те, що мобінг досі не врегульований на законодавчому рівні. Ситуація дещо змінилась, коли у Верховній Раді зареєстрували проект Закону «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії мобінгу» № 0118 від 01.03.2019 р. Як мінімум, про нього почали активно говорити.

В літературі мобінг визначається як психологічний терор, переважно груповий, цькування щодо будь-кого з працівників з боку його колег, підлеглих або керівництва, що включають в себе постійні негативні висловлювання на адресу працівника, його соціальну ізоляцію всередині організації, поширення про працівника завідомо неправдивої інформації [1; 2; 6].

Мобінг може мати серйозні наслідки для благополуччя та професійного розвитку працівників освіти на різних рівнях. Це може призвести до погіршення психологічних та психосоматичних станів, таких як зниження самооцінки, задоволеності життям, депресія та зниження емоційного тону. На психосоматичному рівні негативний вплив мобінгу проявляється у погіршенні самопочуття та виникненні соматичних захворювань, що вражають різні життєво важливі органи.

Мобінг як соціальне явище має доволі коротку історію, водночас внаслідок його надзвичайної актуальності дослідження у цьому напрямку поширюються у різних країнах світу. Насамперед це суто філософсько-теоретичні праці, зокрема, типи мобінгу і форми, в яких він може виявлятися, наслідки, які він може мати для окремих працівників, робочих колективів, організацій і суспільства в цілому. Все більшої актуальності набувають дослідження чинників, вплив яких може призводити до формування мобінгу на роботі, а також шляхів і способів його подолання.

З цього абсолютно однозначно випливає надзвичайно високий рівень актуальності дослідження цього феномену. Але у дискурсі розробки стратегій його подолання у педагогічному колективі він є надзвичайно актуальним, особливо у ті часи, коли держава, суспільство, трудові колективи та освітні працівники стикаються к новими небезпечними умовами життя.

Масштаби поширення, а також загрози, пов'язані із наслідками для здоров'я та роботи жертв мобінгу, з одного боку, ставлять завдання перед підприємствами та організаціями створити безпечне середовище для працівників, з іншого боку, посилюють потребу більш глибокого наукового аналізу цього негативного соціально-психологічного явища.

Проблема мобінгу викликає особливий науковий інтерес і потребує осмислення як самого явища в його сутнісних характеристиках, так і можливих адекватних шляхів подолання.

Попередження та подолання мобінгу серед педагогічних працівників закладу освіти є прямим обов'язком керівника. Проте, незнання керівником суті цієї проблеми, а також шляхів її вирішення, потребуватиме вести мову про проблему неготовності керівника до попередження та подолання мобінгу серед підлеглих. Все це і обумовило вибір дослідження.

Об'єкт дослідження – мобінг, як соціально-психологічний феномен.

Предмет дослідження – соціально-психологічні чинники подолання мобінгу у педагогічному колективі.

Мета дослідження – виявлення соціально-психологічних чинників подолання мобінгу у педагогічному колективі.

Відповідно до поставленої мети були визначені такі завдання дослідження:

1. Здійснити теоретичний аналіз етіології мобінгу та типів мобінгу в науковій літературі.
2. Емпірично дослідити соціально-психологічні чинники виникнення мобінгу.

3. Проаналізувати негативні наслідки мобінгу в педагогічному колективі.

4. Визначити соціально-психологічні чинники подолання та заходи підтримки щодо боротьби з мобінгом у педагогічному колективі.

Для досягнення поставлених завдань магістерської роботи використовувались такі методи дослідження:

- теоретичні - аналіз і систематизація наявних у психологічній науці знань із питань вивчення феномена булінгу;
- емпіричні - психодіагностичний метод, зокрема тестування (опитувальник Х. Леймана «Mobbing and Single Cases of Harassment in Employees Relations»); опитувальник САН (самопочуття, активність, настрої) (А. Карелін); опитувальник рівня агресивності Басс-Дарки (англ. Buss - Durkee Hostility Inventory, BDHI) та опитувальника «Вивчення соціально-психологічного клімату колективу» (автори О. Михалюк та А. Шалито) з метою вивчення емоційних станів особистості та впливу мобінг-процесів на психологічний клімат колективу.

Теоретичне значення роботи полягає в розширенні та поглибленні знань про соціально-психологічні чинники виникнення та подолання мобінгу у педагогічному колективі.

Практичне значення роботи полягає у виявленні наслідків мобінгу в педагогічному колективі та заходів підтримки щодо боротьби з мобінгом у педагогічному колективі. Результати роботи можуть бути використані психологами та керівниками навчальних закладів в процесі професійної діяльності для створення сприятливого клімату в колективі.

РОЗДІЛ 1

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ АНАЛІЗ ЯВИЩА МОБІНГУ

1.1. Визначення та типології мобінгу в науковій літературі

Слово «мобінг» походить від англійського слова «mob», яке означає «натовп» або «атакувати натовпом». Вивчення мобінгу як окремого соціально-психологічного явища має відносно коротку історію. Поняття «мобінг» було введено в 1963 році К. Лоренцом [29, 18]. Він назвав мобінг явищем групового нападу декількох дрібних тварин на більшого противника [4, 21]. Термін здобув популярність серед дослідників після публікації в 1972 році роботи шведського лікаря П. Хайнеманна, який порівняв жорстоку поведінку дітей по відношенню до однолітків з агресивною поведінкою тварин і назвав його мобінгом [13, 17].

У сучасних термінах це явище було досліджене вченими зі скандинавських країн у 1980-х та 1990-х роках, а потім став предметом наукових досліджень вчених із Західної Європи, США, Австралії та інших країн. Поняття «мобінг» вперше ввів шведський психолог і лікар Хайнц Лейман у 1980-х роках. Він визначив мобінг як форму психологічного переслідування на робочому місці, коли група осіб, а не окремий керівник, націлюється на жертву та переслідує її протягом певного періоду часу з наміром виштовхнути її з робочого місця. Під час навчання співробітників на різних підприємствах (у тому числі на одному з найбільших на той момент металургійних заводів Швеції) він помітив неприємну тенденцію: кількість рудових колективів, де спостерігався особливий розкол, збільшувалася, внаслідок чого окремі співробітники зазнавали систематичної стигматизації, ставали жертвами несправедливого звернень і посягань на свої права, а так і дії щодо них здійснювали їх колеги чи керівники.

Х. Лейнман запропонував визначення «мобінгу» (також відомого як «психологічний терор») у робочому середовищі на основі результатів досліджень. Це передбачає вороже та неетичне спілкування, яке систематично використовує один або більше співробітників щодо колеги. До дій, пов'язаних з мобінгом, відносяться перешкоджання працівників і можливості самовираження, псування його репутації та заподіяння фізичних ушкоджень. Такі дії відбуваються майже щодня протягом принаймні шести місяців, що призводить до значних психологічних, психосоматичних і соціальних страждань. Іноді це може бути взаємним, що призводить до того, що один учасник стає «вигнанцем» на своєму робочому місці. Сьогодні під мобінгом розуміють особливий вид поведінки на робочому місці, що проявляється у вигляді психологічного терору, коли особа або група осіб вдаються до дій, які перешкоджають жертві вільно виражати свої думки та підтримувати соціальні стосунки, супроводжуючи напади на своїй якості роботи та особистої репутації, що призводить до заподіяння шкоди їх професійному майбутньому та психічному здоров'ю.



Рисунок 1.1. Погляди дослідники на сутність мобінгу

Сьогодні під мобінгом розуміють специфічну форму поведінки на робочому місці, свого роду психологічний терор, який індивід або група індивідів завдають іншій особі або групі індивідів, вдаючись до дій, що порушують їх здатність вільно і адекватно висловлюватися, підтримувати конструктивні соціальні відносини, і супроводжуються нападами на їх особисту репутацію, якість їх роботи тощо. Вдаючись до такої форми поведінки, кривдник намагається підірвати довіру жертви мобінгу до себе, завдати шкоди своєму психічному або навіть фізичному здоров'ю, а також своїй кар'єрі та професійному майбутньому [12, 58].

Основними характеристиками мобінгу є систематичність дій, тобто їх повторюваність, наявність у процесі мобінгу двох-трьох сторін (основними сторонами є агресор і жертва, а також можуть бути спостерігачі). Мобінг пов'язаний і з заподіянням агресором дій (чи бездіяльності), що завдає йому психологічної та/або фізичної шкоди, почуття приниження, страху, тривоги у жертви. Йдеться про підпорядкування інтересів жертви і інтересам агресора, ізоляцію на робочому місці або схильність до зміни роботи. Мобінг - це акт залякування інших членів робочого середовища [17, 165]. Такі дії є негативними, постійними та мають тенденцію до посилення з часом.

Хоча методи залякування і переслідування та їх динаміка надзвичайно різняться від випадку до випадку, певні параметри можуть бути встановлені, щоб класифікувати різні типи мобінгу, які відбуваються регулярно. Якщо обрати критерієм ієрархічну динаміку, яка існує між жертвою та її агресором, можна розділити мобінг на такі типи.

1. Вертикальний висхідний мобінг. Цей вид домагань походить від особи або групи осіб в ієрархічному становищі, що поступається тому, що жертва, тобто підлеглі переслідують свого начальника.

2. Вертикальний низхідний мобінг. Цей тип мобінгу є більш частим, і виникає, коли начальник ініціює мобінгові дії проти підлеглого. Асиметричні владні відносини між жертвою і агресором ускладнюють захист себе від

домагань, або спілкуванням з однолітками або начальством, або звітуванням, оскільки це, швидше за все, означатиме звільнення переслідуваної людини.

3. Горизонтальний мобінг. Це дуже поширений тип мобінгу відбувається між працівниками одного рівня. Для цього може бути кілька причин, але зазвичай це відбувається, коли агресор виявляє асиметрію між ієрархічною позицією між ним і жертвою.

4. Стратегічний мобінг. Стратегічний мобінг - це те, що відбувається на благо агресора. Будь то усунути конкурента для просування або усунути підлеглого, щоб вони не були замінені цим, цей тип мобінгу виділяється тим, що є розрахунковою стратегією, щоб усунути когось з робочого середовища або зношувати їх достатньо, щоб зупинити їх від незручностей.

5. Збочений мобінг. Збочений мобінг відбувається тоді, коли у підбурювачів немає особливих підстав для того, щоб почати переслідувати жертву. Це характерно для певних патологічних особистостей. Важливо також відзначити, що у випадку жертв катувань вони вступають у такий вид практики психологічного насильства з єдиною метою отримати задоволення від завданих ними тортур і впливу, який вони мають на своїх жертв.

6. Керуючий мобінг. У цьому виду мобінгу керівники погоджуються переслідувати працівника. Часто це вкрай неприємний досвід, через сильну асиметрію між повноваженнями в робочому середовищі, яка існує між жертвою та її агресорами. Загалом, такий вид мобінгу відбувається, щоб не дати підлеглому отримати будь-який вид компенсації на момент звільнення, оскільки саме потерпілий вирішить відмовитися від пільг звільнення, залишивши роботу на власних ногах.

7. Дисциплінарний мобінг. Дисциплінарний мобінг виникає, коли особистість або дії жертви не вписуються в робоче середовище. Вона може бути вертикальною або горизонтальною, але виникає через різницю думок і способу дій між жертвою і його агресорами.

8. Дискримінаційний мобінг. Причиною дискримінаційного мобінгу є дискримінаційне ставлення, засноване на етнічній приналежності, культурі,

віці, статі, релігії, політичній ідеології, орієнтації, сексуальній орієнтації тощо. Тому це не мотивується будь-якою робочою причиною, а просто тому, що сталкер дискримінує когось у компанії через їх фізичний або культурний стан.

9. Психологічний мобінг. Психологічний мобінг є найпоширенішою формою домагань на робочому місці, оскільки заснований на токсичних настроях, які не становлять фізичного насильства. Погрози, відкликання, образи, приниження, пустощі, емоційне насильство тощо. Все, що переслідує, але насправді не атакує, є частиною психологічного мобінгу, який в кінцевому підсумку виявляється надзвичайно руйнівним для психічного здоров'я жертви.

10. Фізичний мобінг. Хоча психологічні домагання є найпоширенішими знущаннями на робочому місці, є випадки, коли моббінг може призвести до фізичного насильства з нападами сталкерів. Це не завжди, оскільки однією з найпоширеніших характеристик моббінгу є те, що він видає себе за підступного, не надаючи занадто багато ознак свого існування. Але в деяких випадках це домагання на робочому місці може проявлятися в фізичних нападах.

11. Кібермоббінг. Під кібермоббінгом ми маємо на увазі всі ті форми домагань на робочому місці, які відбуваються через Інтернет. Домагання на робочому місці можуть існувати або не існувати, але є домагання з боку чатів або соціальних мереж. Як правило, колеги жертви запускають кампанії приниження, сміються над жертвою, надсилають йому образливі повідомлення, роблять його недейсним через групи обміну повідомленнями тощо.

12. Силевий мобінг. Силевий мобінг - це форма вертикальних домагань, в якій сталкер використовує своє привілейоване становище в компанії, щоб переслідувати свою жертву. Він використовує свою економічну, соціальну та робочу силу для токсичного контролю над одним або кількома своїми

працівниками, але без будь-якої мотивації, крім того, щоб продемонструвати свою перевагу [15, 237-239].

Таким чином, мобінг може виявлятися у формі образ, пов'язаних із професійною діяльністю працівника (плітки, вияв неповаги до фаховості, наклепи, залякування, грубощі у ставленні), в емоційній формі (приниження, булінг (цькування), харасмент (переслідування, домагання), ізоляція та ін.), у формі вербальних чи фізичних дій, метою яких є нанесення психологічної або й фізичної шкоди іншому працівнику [7, 98]. Також говорять про мобінг, який вчиняється свідомо, тобто є навмисним і цілеспрямованим, і який діється не усвідомлено, тобто є стихійним, про індивідуальний і груповий мобінг, про латентний і відкритий мобінг [3].

1.2. Соціально-психологічні процеси взаємодії у колективі та мобінг

З огляду на спрямованість нашого дослідження становлять інтерес чинники мобінгу, виокремлені Т. Дзюбою: 1) особливості професійного спілкування, що виявляються через примітивні реакції (стереотипи) у спілкуванні (реакції амбіції, реакції самовдоволення, реакції агресії, реакції заздрості, реакції зловтіхи тощо); 2) закономірності статусно-рольового розподілу як засобу реалізації тієї чи іншої поведінкової стратегії у ролі «жертви». У результаті мобінгу одні працівники набувають статусу «безхребетних виконавців чужого волевиявлення», перетворюючись на безініціативних, немічних, не прагнучих до професійного розвитку й творчості, інші - обирають стратегію позиції жертви, що формується під впливом тривалого функціонування в ситуації мобінгу і виявляється через егоїстичну спрямованість на себе, демонстративність, уміння маніпулювати, репресивність, схильність до «інакомислення» тощо; 3) процеси в структурі формальних і неформальних груп організації, які зумовлюються успадкованими стадними інстинктами (так званий інстинктивний страх бути

відторгнутим групою), віковими особливостями розвитку і низьким рівнем культури і моральності; 4) індивідуально-психологічні якості ініціатора й жертви мобінгу, які виявляються через стиль керівництва колективом; соціальну, фізичну, психологічну несхожість жертви мобінгу на інших членів колективу; неадекватне сприйняття власної особистості (вкрай висока чи вкрай низька самооцінка, комплекс неповноцінності або переваги); неадекватне сприймання групи; акцентуації характеру, слабкий тип нервової системи; некоректний (авторитетний, тоталітарний) стиль виховання особистості жертви, який порушив процес успішної соціалізації; фізична слабкість (хворобливість), пасивна роль у конфліктах [6, 111].

Чинники мобінгу можуть бути досить різними. Так, наприклад, О. Сорока виокремила тридцять три чинники, які ми об'єднали у три групи: особистісні, сімейні, виробниче оточення (середовище). До особистісних належать: жага помсти з боку мобера, особиста озлобленість, заздрість, самоствердження, агресивність, незадоволення собою, антипатія до оточуючих, відсутність потрібної мотивації у співробітників, різні страхи (страх за власне благополуччя, страх перед розкриттям старих «гріхів») [20]. Будь-яка інакшість потенційної жертви - відмінність працівника від інших, наприклад, особистісні якості, самовпевненість, зовнішній вигляд, стан здоров'я, національність тощо є однією з найчастіших причин цькування.

До сімейних чинників включено: здійснення переслідування у зв'язку з сімейними проблемами переслідувача, влаштоване особисте життя жертви (найбільш це є характерним для жіночого колективу).

Чинники виробничого середовища: жертва - хороший фахівець і ефективний працівник, а її переслідувачі мають значно нижчу кваліфікацію і не можуть змиритися з тим, що хтось є розумнішим за них, працює краще, отримує більшу заробітну плату тощо, нова посада жертви, робочі конфлікти та невміння ефективно їх вирішувати, боротьба з-поміж персоналу за кращих клієнтів, кризова ситуація в організації, велика кількість претендентів на одне престижне місце, неоднозначно прописані обов'язки та розмиті межі

відповідальності, погана організація праці, прагнення керівництва звільнити того чи іншого працівника, відсутність зворотного зв'язку у взаємовідносинах, відсутність системи кадрового просування і можливості кар'єрного зростання, значне перевантаження окремих фахівців і наявність вільного часу в інших [21, 140].

В. Шпалінський зазначає, що на думку більшості дослідників, причиною спалаху мобінгу є цілий ряд соціальних факторів. Зокрема, особливості суспільства в якому проявляється насилля: характер соціально-економічного устрою країни, рівень безробіття, бідність, наявність локальних військових дій, рівень злочинності, слабкість законів, відсутність цілісної і дієвої системи захисту. Глобалізаційні процеси в соціально-культурній сфері вплинули на кризу персональної ідентичності, яка детермінувала появу цілої низки чинників невротизму, які спричиняють внутрішній дискомфорт, стреси, провокують виникнення різних неврозів, що проявляються в агресивних формах. Прогрес призвів до розвитку шкідливих для життя рис характеру [26, 132].

В. Гладких вважає, що в основі такого явища, як мобінг, є досить багато різних причин і психологічних аспектів. «Найчастіше він провокується заздрістю, конкуренцією, почуттям переваги. А почуття переваги часто базується на такій патології, як нарцисизм. Нарцис - це людина, яка хвалить сама себе, щоб компенсувати те, чого їй бракує. Плюс до цього додається бажання домінувати, придушувати. Захищатися від цькування, особливо в разі відсутності бодай якихось законодавчих важелів, насправді складно» [2].

Досліджуючи соціально-психологічний феномен мобінгу, автори виділяють певні етапи його розвитку.

Етап 1: Соціальна ізоляція спровокована хуліганом, який дразнить, критикує та «чіпляє» працівника. Колаборант часто приєднується до приниження та уникнення своєї мети.

Етап 2: Переслідування та стигматизація описує тактику «ми проти цілі», при цьому ворожість зростає. Основна стратегія - стигматизація

приниження. Тактика звинувачення і присоромлення виключає об'єкт з групової діяльності. Шкідливі звинувачення підривають здібності, впевненість і благополуччя цільового працівника. Без ефективного втручання образлива поведінка загострюється.

Етап 3: Критичний інцидент починається з того, що хулігани вступають у сутичку з цільовим працівником із низки питань. Право і свобода виключення є сильними мотиваторами. Поширення чуток дискредитує і принижує ціль. Мета полягає в тому, щоб зібрати або створити докази «грубих порушень». Критичний інцидент сфабрикований, щоб довести, що він або вона винен у серйозних правопорушеннях, що вимагають швидких управлінських дій. Злочинці мобінгу вербуються через добре налагоджені мережі. Ряди зближуються, піддаючи остракізму ціль. Залякування та психологічне насильство широко поширені, щоб придушити презирливого ізгоя.

Етап 4: Судове рішення визначає, чи процес мобінгу посилюється або припиняється через слухання та/або медіацію або одну зустріч з вищим керівництвом. Основною мотивацією є вбивство персонажа, з нападками на компетентність і авторитет ізгоя. Девальвація, з точки зору керівництва, є потужним засобом стримування негативної реакції та розширення прав і можливостей винних. Культури мобінгу придушують і витісняють талановитих співробітників. Руйнівна тактика принизлива, залякує та ізолює. Ті, хто потрапив під атаку, часто відчують фізичні та / або психологічні порушення, викликані стресом. Про відсутність підзвітності вищого керівництва свідчить те, що мішень та/або засмучені сторонні спостерігачі подають у відставку, щоб уникнути ворожнечі.

Етап 5: Усунення встановлює покарання ізгоя. Вище керівництво завалено звинуваченнями винних. Процес мобінгу пояснює доктор Вестхьюс: «Керівник, зіткнувшись з групою підлеглих, які досить добре ладнають і працюють, всі з яких зневажають іншого співробітника і хочуть позбутися

його, зазвичай підтримує колективну волю. Кожен вищий рівень влади стикається зі скасуванням волі послідовно більшої групи підлеглих» [9].

У дослідженнях Х. Лейманна мобінг було описано як процес, який включає чотири етапи:

Етап 1. Трапляється початковий критичний інцидент (часто це є певний конфлікт між членами робочого колективу, пов'язаний власне з роботою), який стає своєрідним «пусковим механізмом» мобінгу;

Етап 2. На цьому етапі агресори вдаються до систематичних і послідовних дій щодо жертви, маючи на меті завдати їй шкоди, зіпсувати її репутацію, перешкодити її вільному спілкуванню з іншими працівниками, ізолювати від колективу, змусити відмовлятися від виконання своїх безпосередніх професійних обов'язків або виконувати принизливі чи безглузді робочі завдання тощо;

Етап 3. Адміністрування персоналу: на цьому етапі керівництво намагається взяти під контроль ситуацію мобінгу, у зв'язку з чим працівники, які страждають від мобінгу, можуть зазнавати додаткової несправедливості;

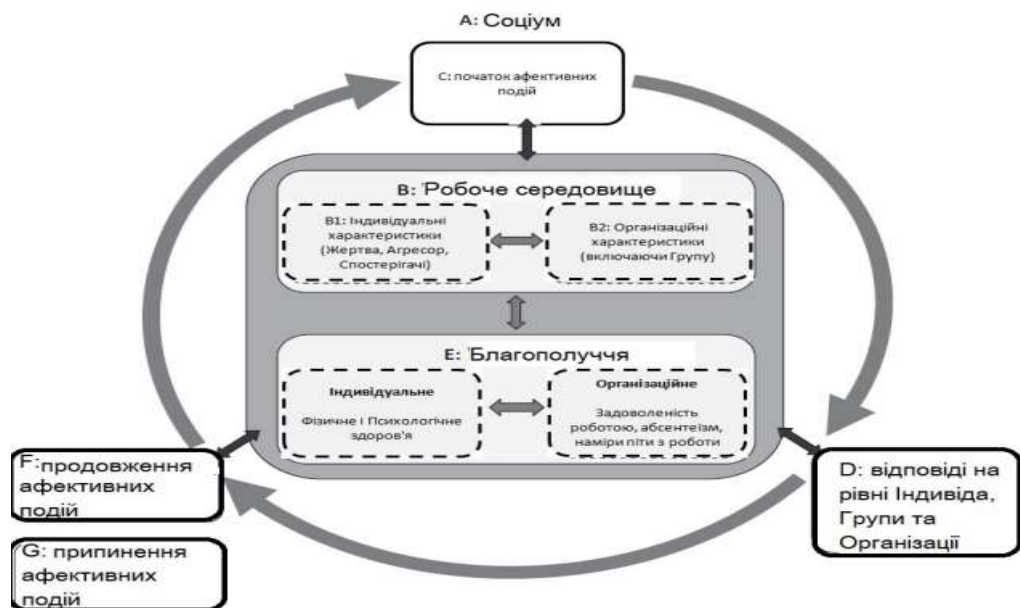
Етап 4. Етап «вигнання», який супроводжується «виключенням» працівника із робочого колективу, що в подальшому може призводити до ускладнення його професійного життя не тільки у конкретному робочому колективі, але й поза його межами [22, 172-173].

В наукових дослідженнях про причини мобінгу в колективі використовуються дві гіпотези: гіпотеза робочого середовища та диспозиційна гіпотеза. Згідно з першою гіпотезою, мобінг пов'язується з особливостями роботи та соціального середовища у компанії, наприклад: рольовим конфліктом, надмірним рівнем навантаження, нестабільністю роботи та іншими факторами. Згідно з другою гіпотезою, факторами, які сприяють мобінгу в колективі, є індивідуальні характеристики працівників, такі як певні особистісні властивості, нахил до використання окремих стратегій мобінгу тощо. Ця гіпотеза стверджує, що комбінація цих характеристик може зробити працівника жертвою мобінгу або потенційним

агресором. Важливо зазначити, що дослідження все більше підтверджують значущість ситуативних та диспозиційних факторів для формування мобінгу в колективі, таких як особливості організації праці та робочого середовища [11, 213].

Концептуальна модель мобінгу австралійських дослідників Branch S., Ramsay S., та Barker M. пропонує нову концептуальну модель циклу мобінгу у колективі, у якій враховано вплив різних чинників на формування мобінгу та ефекти його впливу на окремих працівників, організацію і соціум в цілому інтеграцію підходів двох напрямків досліджень про мобінг - міжособистісного та структурного підходів (рисунк1.2.).

Відповідно до цієї моделі, початкові вияви афективних подій, тобто мобінгу (їх безпосередніми тригерами найчастіше є певні організаційні зміни або ескалація конфлікту) можуть відбуватися під впливом соціуму (наприклад, культури, юридичних та правових норм, законів, які панують у конкретному суспільстві, соціо-економічних чинників та ін.) та особливостей інтеракцій між працівниками у робочому середовищі (вони визначаються індивідуальними характеристиками самих працівників, груповими чинниками, які мають місце у робочому колективі, загальними організаційними чинниками) [27].



Рисунк 1.2. Модель циклу мобінгу у робочому колективі

Ця модель базується на припущенні, що мобінг є результатом взаємодії між факторами, які походять як з індивідуальної, так і адаптивно-структурної (соціальної та культурної) взаємодії.

Модель включає в себе поняття «агресивного капіталу», що відображає інтерактивність факторів структури організації, суспільних, економічних та індивідуальних факторів, які сприяють прояву агресивних проявів в організації. Модель описує кілька рівнів предметної області мобінгу, таких як організація група, індивідуальність, що дозволяє враховувати різноманітні взаємозв'язки причин та наслідків мобінгу.

Основна ідея моделі полягає в тому, що мобінг є результатом взаємодії між індивідуальними та структурними факторами, що дозволяє здійснювати комплексні дослідження проблеми [27]. В подальшому, ця модель може бути використана для розробки програм попередження мобінгу та забезпечення підтримки жертвам мобінгу.

Мобінг може відбуватися в будь-якій команді, включаючи педагогічну. За даними Г. Леймана, К. Х. Рекоша Саме в галузі освіти відсоток його поширеності вдвічі вищий, ніж в інших сферах професійної діяльності [3].

Перше місце посідає у горизонтальному мобінгу (колега проти колеги), друге місце вертикальний мобінг («лідер проти підлеглого»). У 90% випадків «психологічний терор» починається з лідера (вертикального мобінгу, або босінгу).

Основними причинами цієї проблеми між колегами по роботі є їх низька заробітна плата, підвищена завантаженість і працьовитість, яка полягає в прямому контакті з дітьми, їхніми батьками, адміністрацією школи, що відповідно тисне на людину психологічно. Суперечки з приводу розподілу роботи та графіків, небажання керівництва зустрічати вчителів, збільшення завантаженості додатковою діяльністю та діяльністю, які значно споживають вчителя, призводять до того, що атмосфера стає дедалі напруженішою. Значно погіршити ситуацію можуть і занадто агресивні і

вимогливі батьки, а також «складні» підлітки, з якими необхідно вступати в контакт, але найчастіше ці спроби закінчуються невдачею [7, 98].

Так що замість того, щоб спільно працювати над створенням сприятливої зупинки для отримання дітьми знань, мотивувати їх до активної освітньої діяльності, намагатися зацікавити малюків своїм предметом, вчителі зайняті розбиранням між собою, а також постійними спробами «вибратися» зі шкільної «білої ворони».

Однак є й вчителі, які в першу чергу поважають себе і не дозволяють собі спускатися в конфлікти зі своїми колегами, хоча інші здатні поставити собі за мету пережити когось зі школи, або хоча б зіпсувати йому життя. Цей тип вчителів найчастіше об'єднує зі своїми однодумцями, образ реальної групи, яка приховано або явно бореться з тими, хто їх не любить. Вони можуть бути дуже потайливими, і часто жертва мобінгу навіть не знає, що над ним знущаються.

Найпоширенішим видом відкритого (нерозкритого) мобінгу в викладацькому складі є сумнів, висловлений іншими викладачами в здібностях свого колеги, включаючи як знання предмета, так і вміння спілкуватися з учнями [9]. Коли мобінг рухається далі, агресія стає більш очевидною. Відкрите хамство спрямоване на те, щоб спровокувати обурення жертви і затуляти себе, спроби приховати необхідну інформацію і іноді навіть знищення важливої документації або особистих записів вчителя.

Мобінг в педагогічному колективі закінчується так само, як і в будь-якому іншому. Вчитель, який весь цей час був центром цюкування, має піти у відставку за бажанням, і агресори в цей час шукають нову підходящу жертву. На жаль, для групи певних осіб така поведінка стає настільки поширеною, що просто не може існувати без жертви і її пошуки продовжуватимуться безперервно [7; 9; 13].

Мобінг у педагогічному колективі практично такий же, як знуцання серед підлітків або людей іншої професії. Жертвами завжди стають ті, хто найбільше відрізняється від інших, і сприймається як щось іноземне.

Теоретичний аналіз ряду робіт дозволяє виділити дві основні причини переслідування.

Перша - неприйняття вчителів, які, на думку багатьох працівників, «не такі, як вони». Наприклад, ті, хто має високі професійні досягнення або їх поведінка не відповідає прийнятним нормам колективу (не займаються репетиторством в школі, працюючи в робочий час свою зарплату). У цій ситуації вчителі сприймають колегу як «аутсайдера», здатного завдати несподіваного удару.

Друга причина - надлишок часу. Деякі автори відзначають, що «коли співробітники зайняті своїми завданнями (і в ідеалі стурбовані перспективою фінансових виплат за цю діяльність), їм не потрібно витратити час і сили на «психологічний терор».

До чинників, що спричиняють явище мобінгу, українська дослідниця Т. Алексеєнко відносить:

1. Прагнення до успіху та слави:

- заздрість по відношенню до молодого та щасливого співробітника;
- різке підвищення одного з колег;
- жага слави;
- прагнення до кар'єрного зростання;
- бажання досягнути успіху у професії завдяки сумлінності інших колег;

2. Неприйняття «чужих»:

- співробітник одягається занадто добре;
- неприйняття педагогів із іншої місцевості (міста/села), представників іншої національності, віросповідання, інших поглядів та переконань, іноземців, осіб із обмеженими можливостями;
- соціально-політична заангажованість; неприйняття «білих ворон»; «удавана турбота» про жертву;

3. Особиста безпека:

- відчуття загрози через прихід у колектив нового колеги; претендента на місце, що звільнилося;
- страх залишитися на одному й тому ж робочому місці;
- небажання розкриття подробиць «старих справ»;
- слабкість [1; 2].

Комунікативна стратегія ініціатора (мобера) мобінгу характеризується експромтом, обманом, шахрайством, лестоцями із метою приниження іншого або для отримання вторинної вигоди для себе від «цькування» інших. Тактику мобінгу ілюструють основні комунікативні прийоми мобера:

1. Подання колеги у невігідному світлі начальству.
2. Саботаж колеги.
3. Розпускання пліток.
4. Поширення образ та брехливих суджень за спиною самого працівника.

До категорії «не як усі» належать молоді професіонали, які щойно закінчили вищу освіту та приходять до школи з власними ідеями та методиками навчання, які можуть досить сильно відрізнитися від традиційних, які використовують інші вчителі школи. Також може бути, що жертва мобінгу вибирається через деякі дуже швидкоплинні ситуації, які, здається, не мають сенсу [11, 127].

Часто до мобінгу в педагогічний колектив приєднуються і учні, які відчують напружену атмосферу в школі. Це проявляється в тому, що вчитель, до якого з презирством ставиться весь викладацький склад, починає відчувати себе однаково і учні – ігнорують його прохання, не роблять домашніх завдань, пропускають заняття, порушують дисципліну [3].

Проблема мобінгу є найважливішою і провідною причиною виходу вчителів зі школи. Перші, звичайно, самі жертви, на яких напали колеги, після них починають виходити, кому просто не подобається постійно напружена ситуація в колективі, де є цькування, хамство і плітки.

Варто зауважити, що деякі учні також не можуть не помітити напруги між вчителями, адже частіше буває, що їх поганий настрій і злість вони на них здирають. І хоча школа починає перетворюватися на погану назву, а її працездатність в ній помітно знижується, вона продовжує працювати і навіть наповнюватися новими учнями з року в рік.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ МОБІНГУ У ПЕДАГОГІЧНОМУ КОЛЕКТИВІ

2.1. Мета, задачі та організація дослідження

Мобінг - це багатофакторне явище: причини його виникнення можуть бути соціальними, соціально-психологічними, організаційними, індивідуальними. До вивчення мобінг-процесів потрібно підходити з позицій комплексного походу. Вивчення мобінг-процесів може здійснюватися на рівні особистісних, міжособистісних, внутрішньогрупових, міжгрупових та внутрішньо-організаційних відносин та стрес-факторів.

Практичне вивчення мобінгу в організаціях наптовхується на суттєві методичні труднощі з цілого ряду причин об'єктивного та суб'єктивного характеру. Відомо, що наслідком мобінгу (психотерору, цькування) стають глибокі емоційні переживання того, що сталося з боку «жертви» та «переслідувача», а також вільних чи мимовільних «свідків» цих дій. Людська та етична непривабливість того, що відбувається, з точки зору всіх чинних учасників мобінгу (і суб'єктів та об'єкта), змушує їх приховувати свою участь або просто негласну присутність у таких ситуаціях, замовчувати факти, вдаватися до виправдань своєї поведінки, заперечувати свою включеність шляхом усвідомленої чи несвідомої соціально несхвалюваної та порочної їх поведінки. Всі ці механізми пов'язані із самозахистом особистості, збереженням позитивного образу «Я» та соціальної позиції групі. Тому, як і вивчення, наприклад, конфліктів, дослідження наявності мобінгу, його частоти, видів, проявів та наслідків можна віднести до розряду складних методичних завдань, з якими найчастіше стикаються практичні психологи [10, 45].

Найбільш складним питанням у діагностиці мобінгу, втім, як і конфліктних, емоційних та стресових групових та індивідуальних явищ, стає пошук адекватного методичного інструментарію їх вивчення. До такого інструментарію та його застосування пред'являються особливі етичні вимоги щодо збереження конфіденційності інформації та закритості для учасників взаємодії будь-якого рангу (керівників, вчителів, рядових співробітників, учнів та ін.). Розголошення індивідуальних даних, отриманих лише з дослідних цілей, може призвести до ескалації реального міжособистісного чи міжгрупового конфлікту, і навіть до незворотних психологічних наслідків всім учасників мобінгу. Надійність збору та використання емпіричних даних забезпечується, насамперед, коректністю їх отримання, безумовно, анонімним характером зібраної інформації та, відповідно, обмеженістю її використання рамками психологічної етики, що цілком можливо при цілеспрямованому створенні та застосуванні певних видів соціально-психологічних методів дослідження.

Емпіричне дослідження було реалізовано на базі Запорізьких гімназій Дніпровського району м. Запоріжжя. В дослідженні взяли участь 65 вчителів. Попередньо у респондентів була отримана письмова згода на участь у дослідженні.

Для нашого дослідження важливо розуміти «булінг-структуру», до якої входять всі учасники мобінгу. Вона яка складається з:

1. Ініціаторів (Моберів). Вони характеризуються як індивіди, що володіють високим потенціалом загальної агресивності. Вони «нападають» не тільки на своїх жертв, а й на рідних. Також є пасивні мобері, які відкрито підтримують мобінг через сміх, крик та привертання уваги в цілому.

2. Помічників ініціатора. Вони характеризується прагненням допомагати і наслідувати «кривднику». Слід зазначити, що вони не є ініціаторами і не відіграють провідну роль, проте активно беруть участь в акті булінгу.

3. Захисників. Як правило, захисники мають великий авторитет серед колег. Вони негативно відносяться до мобінгу та захищають чи намагаються захистити жертву. Вони рідше за всіх піддаються мобінгу. Є і потенційні захисники, які негативно ставляться до мобінгу, висловлюють цю незадоволеність, але нічого не роблять.

4. Жертв. Такі особистості відчувають психологічне насильство, ізольованість і самотність, відчуття небезпеки і тривоги. «Жертвам» мобінгу властиво прояв симптомів депресії, високий рівень тривожності і інші подібні негативні емоційні прояви.

5. Спостерігачів (свідків). У ситуаціях мобінгу в ролі «свідків» знаходиться більшість людей, вони ніяким чином не беруть участі в мобінгу, байдуже ставляться до ситуації.

З вірогідністю можна сказати, що мобінг-структура визначається наявністю взаємообумовлених ролей, які поділяються залежно від особистісних характеристик учасників і мотивів поведінки таких. Слід зазначити, що хоч спостерігачі займають лише пасивну рольову позицію, вони стають глядачами «трилеру» заради яких і відбувається «дійство», тому дослідження цієї категорії так само важливо.

Таблиця 2.1

Характеристика боулінг-структури

Учасники булінгу	Психологічні характеристики
Жертви	Соціальна відчуженість, здатність усуватися від конфліктів, сенситивність, замкнутість, сором'язливість, соматична ослабленість, тривожність, схильність до депресії, занижена самооцінка, невпевненість у собі, переважання неконструктивних

Продовження таблиці 2.1

	стратегій подолання, знижена навчальна мотивація, соціальні проблеми (Хвалькуватість, ігнорування), обережність в спілкуванні, відхід у себе (ескапізм), уникнення кривдників, негативне ставлення до самого себе, низький / високий рівень агресії, знижений почуття власної гідності, низький ступінь соціальної підтримки.
Кривдники	Висока загальна агресивність, позитивне ставлення до агресії, недолік емпатії, велика потреба в домінуванні, успішність і самовпевненість, позитивне ставлення до самого себе, відносно високий соціометричний статус.
Спостерігачі	Як правило, не відчувають задоволення від булінгу, але змушені або включатися, або мовчати, побоюючись, що самі опиняться в ролі жертви. Більш сміливі з них встають на захист жертви. Часто невпевнені в собі, з острахом оминають булінг, вдають, що нічого не відбувається. Проте, якщо в них негативне ставлення до насилля можуть стати захисниками.

Виявлення мобінгу серед педагогічного колективу може бути складним завданням, оскільки він часто відбувається за зачиненими дверима та подалі від громадськості. Однак є деякі методи, які можуть допомогти виявити та боротися з мобінгом у педагогічному середовищі:

а) опитування працівників: проведення анонімних опитувань працівників може допомогти виявити моделі поведінки мобінгу серед

викладачів. Ці опитування можуть запитувати співробітників про їхній досвід залякування, переслідувань та інших форм жорстокого поводження.

б) спостереження та документування: адміністратори школи можуть спостерігати за взаємодією між вчителями під час зборів, у коридорах або під час обідньої перерви та вести облік будь-якої агресивної чи образливої поведінки. Ця документація може допомогти ідентифікувати залучених осіб і моделі поведінки, які можуть свідчити про мобінг.

в) інтерв'ю: Індивідуальні інтерв'ю з вчителями, які зазнали знущань або які були свідками знущань, можуть дати важливе розуміння ситуації. Вони можуть надати цінну інформацію про умови та поведінку, які призвели до мобінгу, та осіб, які причетні до цього.

г) підтримка та консультування з боку однолітків: Створення сприятливого середовища для вчителів може допомогти заохотити тих, хто зазнає знущань, виступити та висловитися. Це також допомагає розвивати культуру співчуття, поваги та гідності, яка вбирається в професію вчителя

д) навчання та освіта: навчання всіх педагогічних працівників щодо створення інклюзивного, шанобливого та гідного середовища може допомогти запобігти виникненню мобінгу [14; 16].

Підводячи підсумок, виявлення мобінгу серед викладацького складу може вимагати комбінації цих методів, включаючи підхід співпраці та підтримки з адміністраторами, колегами та представниками профспілкового комітету, а також встановлення суворих вказівок, які припиняють усі форми залякування, переслідування та насильства серед педагогічного колективу.

Таким чином, для перевірки результатів теоретичного вивчення проблеми подолання було розроблено відповідну програму емпіричного дослідження особливостей діяльності керівників навчальних закладів щодо запобігання та подолання мобінгу.

Для проведення експериментального дослідження було підібрано комплекс психологічних методик - конкретних засобів реалізації психологічного пізнання предмета нашого дослідження, з використанням

конкретних прийомів дослідження та відносно конкретних характеристик досліджуваного явища.

Констатуючий етап дослідження був реалізований у березні-травні 2023 року. Загальна кількість педагогів, яка брала участь у дослідженні - 65 фахівців.

Констатуючий етап передбачав проведення психодіагностичного обстеження в онлайн-форматі. В рамках констатуючого етапу була використано, яка складається з 21 питання та 47 пунктів, спрямованих на визначення типу мобінгу, з яким стикалися жертви.

Десять з 21 питань стосуються демографічного характеру, щоб сформувати як можна більш яскравий портрет жертви мобінгу, наскільки це можливо. Решта 11 питань були спрямовані на визначення тривалості і частоти переслідування, дискримінатор (колега, менеджері так далі), реакція жертви на домагання, особи, яка надала допомогу, засоби, щоб зупинити переслідування, наслідки для дискримінатора і так далі.

За допомогою операціоналізації концепцій здійснено три шкали інструменту:

- (1) комунікаційні втручання у відносини працівників;
- 2) формування негативної думки та характеру роботи;
- (3) фізичний стан і наслідки працівників.

Перша шкала складається з підписок зв'язку та ізоляції. Друга шкала складається з підписок репутації та завдань. Третя шкала складається з підписок здоров'я і шкоди. До субшкал входять 47 пунктів (зв'язок - 11; ізоляція - 5; репутація - 15; завдань - 8; здоров'я - 5; шкода - 3).

За допомогою пунктів субшкали спілкування можна ідентифікувати вербальні та невербальні дії, спрямовані на порушення спілкування з жертвою мобінгу.

Оцінка ступеня мобінгу: включає питання, пов'язані з негативною поведінкою колег щодо ставлення до запитуваного співробітника. Оцінка ступеня дискримінації: включає питання, пов'язані з дискримінацією на

основі раси, пола, віку, релігії чи інших факторів. Наприклад, «Ви відчували, що були несправедливих звернень із-за вашого поля/раси/віку?»

Оцінка ступеня сексуального доручення: включає питання, пов'язані з нанесенням сексуального збитку співробітнику. Наприклад, «Чи були у вас випадки, коли до вас приставали колеги/начальники?»

Оцінка ступеня насильства: включає питання, пов'язані з фізичним насильством над запитуваним. Наприклад, «Вас коли-небудь фізично атакували на робочому місці?».

Оцінка ступеня психологічного насилля: включає питання, пов'язані з негативними емоційними станами, викликаними колегами/начальством. Наприклад, «Як часто вас принижали, кричали або погрожували?».

Оцінка ступеня замученості керівництва: включає питання, пов'язані з відповідальністю керівництва за створення та підтримку таких небезпечних ситуацій на робочому місці. Наприклад, «Ваш керівник дізнався про те, що з вами відбувається?».

З метою оперативної оцінки психічного стану об'єктів мобінгу було використано опитувальник САН (самопочуття, активність, настрій).

Ця методика призначена для оцінки свого функціонального стану самим педагогом, який став жертвою мобінгу. Загалом методика САН призначається для комплексної оцінки переважного настрою людини і, отже, дасть уявлення про емоційний стан учасників мобінгу. Можна припустити, що визначиться коло людей зі зниженим емоційним тлом, особливо в колективах з поганим психологічним кліматом, з авторитарним керівником.

Доцільно зазначити, що функціональний склад складається із трьох основних станів психіки людини, а саме: самопочуття, активність, настрій. Ці три категорії характеризуються полярними оцінками «негативно-позитивно», а між ними знаходяться характеристики, які найточніше можуть характеризувати стан жертви мобінгу.

До категорії «самопочуття» відносяться такі характеристики сили, здоров'я та втоми. Характеристика рухів, рухомості, швидкості і типу

протікання функцій віднесені до категорії «активність». Характеристики емоційного стану віднесені до категорії «настрій». У бланках відповідей позитивні і негативні характеристики розміщені як з правої, так і з лівої сторони, що дозволяє зменшити можливість навмисного спотворення результатів. Об'єкт мобінгу співвідносить свій стан в даний момент з ознаками, які зазначені в тестових бланках. Ступінь вираження кожної ознаки визначається відповідними цифрами, розміщеними між парами слів.

Обробка результатів дослідження проводилася за допомогою спеціальних ключів. При цьому підраховувався середній бал за кожною категорією. Дана методика об'єктивно відображає динамічні, інтегральні характеристики психічного стану жертви мобінгу, які визначаються соматичним станом, результатами психічної допомоги та підтримки, особливостями процесів саморегуляції. Використання показників рівнів стану дозволяє оцінювати ступінь, глибину змін стану психічних функцій та їх динаміку. При цьому середніми показниками, характерними для нормального, оптимального функціонального стану є: самопочуття - 51-56; активність - 47-52; настроїв - 51-56 балів.

У процесі дослідження була поставлена мета - виявити таких особистостей, які можуть бути ініціаторами мобінгу та дослідити їх поведінку на агресивність. З цією метою ми використовували опитувальник Басса-Дарки. Даний опитувальник призначений для діагностики агресивних і ворожих реакцій у педагогів по відношенню до своїх колег, друзів. Зазначимо, що в контексті нашого дослідження під поняттям «агресивність» ми розуміємо властивість особистості, що характеризується наявністю деструктивних тенденцій, в основному в сфері суб'єктно-об'єктних відносин. Агресивність має якісну і кількісну характеристику. Як і будь-яка властивість, вона має різний рівень вияву: від майже повної відсутності до її граничного розвитку. Виходячи з цього, ми можемо розділити вияви агресії на два основних типи: перший – мотиваційна агресія, як самоцінність, другий -

інструментальна, як засіб. Ведучи мову про ворожість, ми маємо на увазі реакцію, що породжує негативні почуття і негативні оцінки людей і подій.

Автори опитувальника, диференціюючи вияви агресії і ворожості, виділяють такі їхні реакції, зокрема:

1. Фізична агресія - використання фізичної сили проти іншої особи.
2. Непряма агресія, яка спрямована на іншу людину, або взагалі не спрямована ні на кого.
3. Роздратування - готовність до вияву негативних реакцій при найменшому порушенні (запальність, грубість).
4. Негативізм - опозиційна манера в поведінці від пасивного опору до активної боротьби проти встановлених звичаїв і законів.
5. Образа - заздрість і ненависть до оточуючих за дійсні і вигадані дії.
6. Підозрілість - від недовіри і обережності по відношенню до людей до переконання у тому, що інші люди планують і приносять шкоду.
7. Вербальна агресія - вияви негативних відчуттів як через форму (крик, виск), так і через зміст словесних відповідей (прокляття, погрози).
8. Почуття провини - висловлює можливе переконання суб'єкта в тому, що він є поганою людиною, а також відчуття ним докорів сумління.

Для виявлення агресивності та ворожих тенденцій серед педагогів, їм пропонувалося заповнити бланк з твердженнями, на які потрібно було дати позитивну чи негативну відповідь. Обробка результатів дослідження проводилася за допомогою спеціальних ключів, при цьому підраховувався загальний бал по кожній з реакцій. Загальний індекс ворожості включає в себе 5 і 6 шкали, а індекс агресивності (як прямої, так і мотиваційної) включає в себе шкали 1, 3, 7. Нормою агресивності є величина її індексу, рівна 21 плюс-мінус 4, а ворожості - 6,5-7 плюс-мінус 3.

Наприкінці дослідження ми використали опитувальник «Вивчення соціально-психологічного клімату колективу» (автори О. Михалюк та А. Шалито).

Психологічний клімат первинного трудового колективу розуміється авторами опитувальника, як соціально обумовлена, відносно стійка система відносин членів колективу до колективу як цілого. Методика дозволяє виявити емоційний, поведінковий і когнітивний компоненти відносин у колективі. Як істотну ознаку емоційного компонента розглядається критерій привабливості на рівні понять «подобається - не подобається», «приємний - неприємний». При конструюванні питань, спрямованих на вимір поведінкового компонента, дотримується критерій «бажання-небажання працювати в даному колективі», «бажання-небажання спілкуватися з членами колективу в сфері дозвілля». Основний критерій когнітивного компонента - перемінна «знання-незнання особливостей членів колективу». Одержані сполучення відповідей кожного досліджуваного на питання по даному компоненту можуть бути узагальнені наступним чином для цілісної характеристики компонента:

- позитивна оцінка, до якої відносяться ті сполучення, у яких відповіді дані на всі три питання (або ж два), що відносяться до даного компонента - позитивні, а третя має будь-який інший знак;

- негативна оцінка, до якої відносяться ті сполучення, що містять три чи дві негативні відповіді, а третя може мати інший знак;

- невизначена, суперечлива оцінка, коли на два чи три питання дана не певна відповідь, а третя відповідь має будь-який інший знак, або ж, коли одна відповідь невизначена, а дві інші мають різні знаки.

Обробка результатів, отриманих при використанні методики, стандартизована і має певний алгоритм. За результатами обробки можливі наступні сполучення розглянутого відношення:

- цілком позитивне (клімат колективу досить сприятливий);
- позитивне (клімат колективу у цілому сприятливий);
- цілком негативне (клімат колективу зовсім незадовільний);
- негативне (клімат колективу у цілому незадовільний);

- суперечливе, невизначене (тенденції клімату колективу суперечливі та невизначені).

2.2. Аналіз та інтерпретація отриманих результатів емпіричного дослідження

У ході дослідження нами було з'ясовано, що педагоги однієї із гімназій, які брали участь в експерименті за останні роки не зустрічалися з явищами мобінгу у своєму професійному житті, але розуміють, що таке явище має місце в інших педагогічних колективах (1 гімназія). У той же час педагоги другої гімназії, які також брали участь в експерименті особисто знайомі з мобінг-процесами у професійній діяльності (2 гімназія).

При узагальненні отриманих даних ми отримали рейтинг сфер мобінг-дій (в %). Дані представлені у табл. 2.2.

Таблиця 2.2

Найбільш поширені мобінг-дії серед вчителів (N= 65 осіб)

№ п/п	Мобінг дії	% зустрічальності
1.	Негативна чи несправедлива оцінка роботи (Постійна критика продуктивності)	12,2
2.	Поширення пліток	11,0
3.	Обмеження можливості висловитись	9,4
4.	Уникнення контакту	8,3
5.	Ставлення до співробітника як до «порожнього місця»	7,9
6.	Крик і гучна лайка	5,5
7.	Припинення контакту	5,9
8.	Доручення безглузвих виробничих завдань	4,6
9.	Доручення завдань, що виходять за рамки кваліфікації	4,4

Було з'ясовано, що мобінг-процеси поширені серед педагогів другої гімназії. Але педагоги першої гімназії також зустрічалися з цим процесом у своєму професійному досвіді. Це стосується, перш за все, таких сфер взаємодії як комунікаційні втручання у відносини працівників та формування негативної думки та характеру роботи. Найменше представлена така сфера мобінг-дій як «посягання на здоров'я».

Було виявлено, що показники і частота проявів мобінг-дій у гімназіях мають більше спільного, ніж відмінностей. Найчастішими ворожими діями серед вчителів виявилися спроби підірвати професійний та соціальний авторитет об'єкта (негативна чи несправедлива оцінка роботи та постійна критика продуктивності, доручення безглузвих завдань чи завдань, що виходять за межі кваліфікації об'єкта). На другому місці за значимістю – комунікативні напади (поширення пліток, обмеження можливості висловитися, догляд чи припинення контакту, ставлення до людини як до «порожнього місця», крик і гучна лайка). Респонденти не стикалися з насильницькими методами та знуцаннями над колегами (жорстоке поводження з боку колег та начальства, погрози, примус до виконання шкідливої для здоров'я роботи, критика політичних та релігійних переконань, погрози фізичного насильства).

Вивчення педагогів, які були об'єктами мобінгу за допомогою опитувальника САН (самопочуття, активність, настрій) показало, що для більшості з них характерні низька самооцінка та високий ступінь соціального стресу (Додаток Б). Більше половини з них відчували труднощі в адаптації і потребували допомоги. Так за шкалою А (активності) серед бувших жертв мобінгу 23,7% отримали оцінку 4 і нижче. Ці результати вказують на те, що ці люди у повсякденному житті виявляють певну пасивність та бездіяльність. Їм важко вдається налагоджувати соціальну комунікацію та знаходити друзів серед членів свого колективу.

Окремої уваги заслуговує шкала Н (настрій), за якою середній бал набрали лише 39,5%. Решта отримали низький бал, що свідчить про

негативний настрій фахівців педагогічної діяльності. А це, в свою чергу, пригнічує людину і негативно позначається на стані її душевного благополуччя, результатах її роботи та міжособистісних стосунках в колективі. Дані представлені в таблиці 2.3.

Таблиця 2.3

**Результати опитування бувших жертв мобінгу за
опитувальником САН, (%)**

Оцінки за шкалами		Загальна кількість жертв мобінгу (n-18)
С (самопочуття)	середній бал (5 і вище)	76,3
	низький бал (4 і нижче)	23,7
А (активність)	середній бал (5 і вище)	34,2
	низький бал (4 і нижче)	65,8
Н (настрій)	середній бал (5 і вище)	39,5
	низький бал (4 і нижче)	60,5

Після діагностики емоційних станів учасників експерименту ми провели дослідження схильностей педагогів до агресивності та ворожих тенденцій у поведінці за допомогою опитувальника Басса-Дарки (Додаток В). Це опитування дозволило нам виявити рівень фізичної та вербальної агресії, ступінь роздратування, негативізму та образи. Результати проведеного опитувальника показали, що у педагогів першої гімназії найбільший відсоток виявлено за показником «Роздратування». Однакові відсотки отримують реакції «Негативізм», «Образа» та «Почуття провини». Серед педагогів другої гімназії, які зустрічаються у даний час з мобінг-явищем показники зовсім інші. Найбільший відсоток виявлено за показником «Вербальна агресія», достатньо високий відсоток за показником «Почуття провини».

Необхідно відзначити, що реакція «Фізична агресія» не зустрічається серед педагогів в обох колективах. Результати представлені в таблиці 2.4.

Таблиця 2.4

**Результати діагностики реакцій агресивності та ворожих тенденцій
в учасників обох груп (%)**

Реакції	Групи	
	1 гімназія	2 гімназія
Фізична агресія	0	0
Непряма агресія	3	2
Роздратування	60	4
Негативізм	10	6
Образа	10	8
Підозрілість	5	5
Вербальна агресія	2	60
Почуття провини	10	15

У результаті аналізу отриманих даних за методикою О. Михалюк та А. Шалито на визначення соціально-психологічного клімату в трудовому Колективі (Додаток Г) можна зробити висновок, що серед педагогів, які у даний час не зустрічаються з явищем мобінгу (1 гімназія) у своєму професійному житті у 57% осіб діагностовано задовільний соціально-психологічний клімат; у 16% - незадовільний і у решти 27% - сприятливий. Кількісні показники прояву означених характеристик подано в таблиці 2.5.

Таблиця 2.5

Результати визначення соціально-психологічного клімату в 1 гімназії

Незадовільний		Задовільний		Сприятливий	
Кількість осіб	%	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%
5	16	17	57	8	27

У той же час серед педагогів, які зустрічаються з явищем мобінгу, а деякі з них є об'єктами цього явищу присутні наступні результати. Кількісні показники прояву означених характеристик подано в таблиці 2.6.

Таблиця 2.6

Результати визначення соціально-психологічного клімату в 2 гімназії

Незадовільний		Задовільний		Сприятливий	
Кількість осіб	%	Кількість осіб	%	Кількість осіб	%
26	75	7	20	2	5

З даних дослідження, представлених в табл. 2.6., можна бачити, що майже більш половини опитуваних, а саме 75% вважають груповий клімат незадовільним і не приємним для успішного виконання робочих обов'язків.

На думку 20% респондентів у колективі переважає задовільний соціально-психологічний клімат, який сприяє успішному виконанню робочих обов'язків.

Тільки 5% педагогів відчують клімат, як сприятливий, за умовам якого чудово відбувається процес взаємодії з рештою колег.

РОЗДІЛ 3.

СТРАТЕГІЇ ЗАПОБІГАННЯ ТА ПОДОЛАННЯ МОББІНГУ В ПЕДАГОГІЧНИХ КОЛЕКТИВАХ

3.1. Аналіз негативні наслідків мобінгу в педагогічному колективі

Мобінг як професійне знуцання на роботі може викликати широкий спектр негативних психологічних ефектів у жертви. Розглянемо деякі з них.

а) Стрес і тривога. Основні симптоми стресу включають:

- фізичні симптоми: м'язова напруга, підвищений пульс, гіпертонія, головний біль, біль у животі або грудях, пітливість, порушення сну, тремор, гальмування імунної системи та підвищена схильність до захворювань;
- емоційні симптоми: занепокоєння, тривога, дратівливість, гнів, напади паніки, депресія, апатія, втрата інтересу до життя, втома та знемогу.
- когнітивні симптоми: утруднене прийняття рішень, погіршення пам'яті та уваги, песимістичний погляд на майбутнє, є проблема з концентрацією та організацією важливих справ.
- поведінкові симптоми: збільшення споживання алкоголю чи наркотиків, нестача чи надлишок харчування, зниження чи збільшення кількості сну, агресивна поведінка, соціальна ізоляція, обережність, нетерпимість та знижена працездатність.

До симптомів тривоги відносяться:

- неконтрольовані побоювання;
- проблеми з концентрацією уваги;
- безсоння;
- нав'язливі думки;
- напруга м'язів;
- черевної порожнини, спини, головного болю, проблем з травленням;
- кров кидається на обличчя, пітливість, тремтіння;

- я відчуваю, що мої нерви вбивають мене.

б) Депресія

Деякі можливі симптоми мобінгової депресії можуть включати:

- відчуття безпорадності, відчаю, відсутності уваги і підтримки;
- апатія, байдужість, втрата інтересу до життя, роботи, хобі;
- вина, сором, низька самооцінка, его;
- дратівливість, агресивна поведінка або відчай;
- думки про самогубство, спроби самогубства;
- зниження продуктивності;
- уникнення контакту з колегами, постановочна поведінка.

в) Втрата самооцінки

Втрачання у вчителя самооцінки через мобінг може проявлятися різними способами. Він може почати відчувати себе некомпетентним і марним на роботі, що призводить до зниження мотивації і продуктивності. Це може призвести до зниження самоповаги, емоційного виснаження і навіть фізичного виснаження внаслідок постійного стресу і тривоги.

Вчитель може почати відчувати, що він не може керувати своєю роботою або учнями, що він не заслуговує на похвалу або належну повагу з боку своїх колег і керівництва. Він може почати сумніватися в своїх силах, порівнювати себе з іншими вчителями і вважати себе нездатним досягти таких же результатів.

Він також може почати сумніватися в своїх професійних знаннях і навичках, відчуваючи невпевненість у своїй здатності навчати і навчати інших. В результаті зниження самооцінки може негативно позначитися на настрої вчителя, здоров'ї та професійному та особистому житті, що може призвести до деградації професійних навичок та поступового відчуження від колег та трудової ситуації.

г) проблеми зі здоров'ям

Довготривале знуцання або переслідування може привести до частих головних болів, захворювання шлунково-кишкового тракту, хвороби серця та

інші хвороби.

д) Втрата мотивації

Деякі форми мобінгу у педагогічному колективі можуть призвести до втрати мотивації, яка може проявлятися у таких симптомах:

- зниження ентузіазму і інтересу до роботи. Вчитель може припинити проявляти ініціативу і працювати тільки за мінімальною програмою без бажання поліпшити свою роботу;
- погіршення якості викладання. Викладач може стати менш доступним для студентів і менш залученим до процесу навчання;
- це відчуття безпорадності і відчаю. Учитель може відчувати, що не може вплинути на ситуацію і знайти вихід з неї;
- бажання звільнитися або змінити роботу.

е) Ізоляція

Ізоляція вчителя в результаті мобінгу в школі може приймати такі форми:

- Виключення з команди: викладач може бути виключений з діяльності однолітків, включаючи спільні зустрічі, обідню комунікацію, а також з потоку інформації, необхідної для виконання своїх завдань.
- Зниження соціальної активності: вчитель може стати менш активним поза робочим часом і менше брати участь у громадській діяльності.
- Обмеження професійного розвитку: під тиском моберів викладач може припинити проявляти інтерес до професійного розвитку, не буде ходити на навчальні курси або брати участь в освітніх програмах.
- Втрата самооцінки: вчителі можуть страждати від низької самооцінки, що може призвести до підвищення почуття ізоляції, відчуження і безпорадності.
- Розрив відносин: Тривалий мобінг може призвести до повного розриву відносин вчителя та колеги, що може призвести до психічної та

емоційної ізоляції [5; 19; 22].

3.2. Соціально-психологічні чинники подолання та заходи підтримки щодо боротьби з мобінгом у педагогічному колективі

Соціально-психологічні стратегії подолання мобінгу в останні роки переміщається у центр уваги багатьох дослідників. Загалом, автори вважають, що комплексна стратегія необхідна для подолання мобінгу на робочому місці, і це вимагає спільних зусиль усіх зацікавлених сторін, включаючи працівників, менеджерів і спеціалістів з кадрів.

Аналіз робіт, присвячених мобінгу, дозволяє визначитися із основними напрямками заходів щодо подолання та запобігання мобінгу, які, як правило, включають розробку політики, навчання та освіти зацікавлених сторін, а також інших заходів, спрямованих на створення більш здорового та поважного клімату та культури в організаціях.

Розгляд проблеми мобінгу свідчить про те, що мобінг - це не тільки наклеп, це сукупність багатьох психологічних чинників, які негативно впливають як на психоемоційний стан об'єкта психологічного цюкування так і на колектив в цілому, на морально-психологічний клімат, який в ньому існує. У разі виникнення психологічних переслідувань повинні застосовуватись ефективні методи боротьби. Фахівці, що зазнали гонінь зі сторони своїх колег по службі, мають право на допомогу і підтримку, для чого керівник має вжити відповідних заходів.

Як свідчить практика [4, 22], у розвинутих країнах для боротьби з мобінгом з'являються громадські організації, відкриваються гарячі телефонні лінії і вносяться зміни в законодавство. Завдяки великій кількості літератури і засобів масової інформації, що висвітлюють цю тему в Європі, про проблему мобінгу стало широко відомо, навіть у деяких країнах прийняли нові закони, що сприяють запобіганню появи цього явища, захищають і забезпечують

безпеку підлеглих на робочому місці, включаючи емоційну складову здоров'я на роботі. Так, Європейська комісія 22 листопада 2017 року прийняла резолюцію, якою Європейський парламент, Рада та Комісія проголосили Європейський стовп соціальних прав. Це включає право працювати в умовах, які поважають гідність працівника, що передбачає запобігання психосоціальним ризикам, таким як переслідування та знуцання.

Національним управлінням здоров'я та безпеки Італії був прийнятий «Закон про заходи проти психологічного переслідування на робочих місцях»; у Швеції Національне управління з охорони праці прийняло положення про переслідування за місцем роботи. Такі законодавчі дії мають на меті запобігти будь-яким формам гоніння в колективі. У щоденній пресі були опубліковані номери телефонів «гарячої лінії» і контактні адреси для отримання консультацій з цього питання; у Франції існує комплексний правовий режим щодо мобінгу (булінгу), який включено до Трудового кодексу. Керівництво зобов'язане вживати заходів щодо запобігання та протидії домаганням; різні закони Великобританії забороняють знуцання на робочому місці та домагання на основі захищених ознак, таких як раса, стать, вік та інвалідність. Роботодавці також мають законний обов'язок піклуватися про те, щоб їхні працівники не зазнавали знуцань або переслідувань на робочому місці; Закон про чесну працю в Австралії 2009 року містить положення, що забороняють знуцання та переслідування на робочому місці, і створює Комісію за чесну працю як основний орган для розгляду скарг на робочому місці; кілька канадських провінцій, включаючи Онтаріо, мають законодавство, яке забороняє домагання на робочому місці [4, 23].

В Україні до законодавства внесені певні зміни для запобігання та протидії мобінгу. Так, у Кодексі законів про працю України визначено:

- поняття та форми мобінгу;
- обов'язки держави та роботодавця щодо протидії мобінгу працівників;
- внесення змін до колективного договору;

- до кого звертатися за допомогою;
- розірвання трудового договору в зв'язку з мобінгом;
- відповідальність керівника та працівника за мобінг.

Очевидно, що таке явище, як мобінг, не можна ігнорувати, йому краще заздалегідь запобігти, аніж потім активно з ним боротися. Серед організаційно-управлінських засобів запобігання мобінгу можна виділити такі:

- формування ефективної організаційної культури;
- керівник не повинен надавати у відкритій формі переваги нікому зі своїх підлеглих;
- підтримання сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі;
- налагодження зворотного зв'язку «підлеглі – керівник»;
- формування прозорого механізму прийняття управлінських рішень;
- розробка посадових інструкцій із чітким формування службових обов'язків і розмежуванням повноважень співробітників;
- постійна діагностика наявності мобінгу та його реальних і потенційних жертв;
- жорстка позиція керівництва щодо пліткарів і підбурювачів конфліктів тощо.

У світі багато уваги приділяється розвитку персоналу всередині організації: навчання, підвищення кваліфікації, вдосконалення вмінь працівників – це щоденна практика у високоцивілізованих країнах світу. Також спільний відпочинок, корпоративні свята, в яких є місце неформальному спілкуванню в невимушеній обстановці, що становить позитивний елемент для покращення мікроклімату в колективі та підвищення продуктивності праці [18, 375].

У процесі подолання мобінгу потрібно здійснити аналіз та оцінити проблемну ситуацію, виявити жертв та ініціаторів мобінгу, обрати засоби подолання мобінгу, скласти план необхідних заходів і, нарешті, здійснити

його реалізацію. Бажано також наприкінці критично оцінити свої дії та вчинки за підсумками подолання мобінгу.

Вивчення й аналіз наукової літератури [11; 14; 26] дає підстави стверджувати, що керівник за своїм службовим становищем є начальником для членів підлеглого колективу і несе персональну відповідальність за всі сторони їхнього життя та діяльності, у тому числі за морально-психологічний клімат колективу. Отже, запобігання і подолання мобінгу серед підлеглих є його прямим обов'язком.

Слід наголосити на тому, що керівнику навчального закладу важливо вміти правильно будувати власну поведінку з підлеглими у різних ситуаціях міжособистісної взаємодії. Він повинні завжди контролювати свої емоції і не породжувати підозр, недовіри, інтриг, дискримінації, міжособистісних конфліктів, а також не виявляти вербальної та невербальної агресії. Такий контроль є важливим, перш за все, через те, що вияви негативної поведінки з його сторони відразу будуть породжувати відповідні установки у підлеглих. Адже як свідчать практика, агресія здатна породжувати агресію, жорстокі дії – жорстокість. А це є вельми сприятливим підґрунтя для виникнення явищ психологічного цькування серед членів професійного колективу.

Виступаючи в ролі суб'єкта запобігання і подолання мобінгу серед підлеглих, керівник професійного колективу повинен знати закони України, Військові статuti, основи психології управління, розуміти вплив різних психічних станів людини на міжособистісні стосунки, розуміти та вміти керувати конфліктами в колективі. Він мусить мати глибокі знання, щоб допомогти підлеглим адаптуватися у новому колективі.

На жаль, часто саме керівник є винуватцем усілякого роду негативних процесів у колективі. Проблема може полягати в особистісних характеристиках і сумнівних моральних якостях керівників. Трапляються випадки, в яких причиною мобінгу є самодурство або ж примітивність керівника. У таких випадках керівник може сам стати ініціатором мобінгу, різновид якого фахівці називають босінгом [11; 18].

На думку О. Сороки, для профілактики мобінгу велику увагу потрібно приділити адаптації нових співробітників, так як саме вони частіше за інших можуть піддаватися цьому явищу. Для цього керівникові необхідно створити спеціальні процедури адаптації, які допоможуть ліквідувати багато проблем:

1. Скласти програму входження в посаду для нового співробітника і представити її у вигляді документа. Розробити логічну послідовність, визначити мету навчання й основні завдання. Підготовлений заздалегідь план дасть змогу процесу адаптації проходити легше та комфортніше. За допомогою підготовленої логічної схеми адаптації співробітника можна дати зрозуміти новому працівникові, що очікується така ж організованість і від нього.

2. Створити такі умови працівнику, при яких він відчує, що йому тут раді. Показати новому працівникові, що його побажання враховуються. Установити зворотній зв'язок із новим працівником протягом усіх етапів навчання. Відповідати на питання, що виникають, до тих пір, поки це необхідно. Забезпечити нового співробітника максимально комфортним входженням у колектив. Вибрати час і місце, щоб представити нового працівника особам, котрі займають ключові позиції. Новий працівник стане центром уваги спочатку й отримає можливість зустрітися з людьми в неформальній обстановці.

3. Не створювати помилкових очікувань. Коли новий працівник уперше входить у нову компанію, уявлення про неї, створене під час його працевлаштування та співбесіди, не має розходитися з дійсністю. Якщо це не так, новий працівник подумає, чи це та атмосфера, в якій він/вона хотів (-ла) би працювати. Багато нових працівників швидко змінюють свою думку, розсудивши не на користь цієї компанії, тому що робота не виправдала їхніх очікувань.

4. Прикріпити наставника з досвідчених, позитивно налаштованих співробітників, який продемонструє процес роботи, покаже, як потрібно виконувати основні функції й пояснить усе поетапно. Учнітво - це,

безсумнівно, кращий спосіб наставити когось, перевірена часом практика, коли «новобранець» проходить навчання під керівництвом досвідченого працівника організації, який є одночасно вчителем, спостерігачем і зразком для наслідування.

5. Навчання вимагає часу. Щоб навчання було успішним, необхідно приділяти йому максимум терпіння та часу. Поспішність зводить нанівець усі зусилля. Зазвичай період первинної адаптації триває від двох днів до двох тижнів, хоча краще продовжити цей період, це сприятиме формуванню позитивної корпоративної культури [20].

Л. Ваніорек, А. Ваніорек [3] рекомендують забезпечити жертві мобінгу:

- нормальність: підтримуйте нормальний статус потерпілого;
- доброзичливе ставлення: виявляйте доброзичливість (нехай у Вашому голосі відчувається тепло);
- схвалення: кивніть, підморгнийте для підкреслення значущості почуття цінності, прийняття;
- почуття належності й включеності: демонструйте роботу, виконану жертвою мобінгу;
- безпеку та конфіденційність: не обговорюйте деталі того, що трапилось;
- поведінкові обмеження: деструктивна й антисоціальна поведінка повинна твердо та постійно засуджуватися [26, 71].

Отже, можна сказати, що сьогодні мобінг - це негативне явище управлінського середовища. Проблема мобінгу до кінця не вивчена й не досліджена. Для усунення цього деструктивного явища доцільно використовувати весь арсенал управлінських методів, запозичувати кращий зарубіжний досвід, водночас користуючись своїм управлінським досвідом і відштовхуючись від специфіки розвитку того чи іншого колективу.

Напрямом подальших наукових пошуків може стати дослідження індивідуальних особливостей об'єктів і суб'єктів мобінгу, розробка

нормативно-правових актів з метою запобігання мобінгу й ліквідації негативних сторін цього явища.

Стратегії запобігання мобінгу включають:

а) навчання співробітників і керівників: автори підкреслюють важливість навчання всіх співробітників організації щодо того, що таке поведінка мобінгу, і розвитку культури поваги та підтримки. Також необхідно навчання лідерів тому, як розпізнавати випадки мобінгу та реагувати на них.

б) розробка політики протидії мобінгу: розробка та впровадження політики та процедур протидії мобінгу. Ця політика повинна включати чіткі визначення мобінгу, процес повідомлення про інциденти та наслідки для винних.

в) заохочення звітності та підтримки: працівники повинні відчувати себе комфортно, повідомляючи про випадки мобінгу, і мати доступ до відповідних служб підтримки. Рекомендується створити систему, яка дозволить анонімно повідомляти та забезпечувати програми допомоги співробітникам для підтримки постраждалих.

г) боротьба з помстою та її запобігання: автори наголошують на необхідності розглядати та запобігати репресіям проти тих, хто повідомляє про випадки мобінгу. Вони рекомендують розробити політику захисту співробітників, які повідомляють про інциденти, і провести тренінги для керівників, як реагувати на інциденти без помсти.

д) сприяння позитивній культурі на робочому місці: нарешті, автори пропонують сприяти позитивній культурі на робочому місці, яка наголошує на спільній командній роботі, відкритому спілкуванні та повазі до всіх працівників. Пропагуючи позитивну культуру, можна зменшити ризик інцидентів мобінгу, а співробітники з більшою ймовірністю відчують, що їх цінують і підтримують.

Стратегії протидії мобінгу мають бути доповнені особливою роллю кожного, хто зазнає насильства. Він має підтримуватися такої лінії поведінки:

а) Комунікація: Першим і найважливішим кроком є інформування про ситуацію з довіреною колегою;

б) Документація: Ведіть облік будь-яких інцидентів, включаючи дати, час, місця та залучених людей. Документування мобінгу має вирішальне значення для демонстрації того, як він впливає на вашу роботу та ваше благополуччя;

в) Догляд за собою: Піклуйтеся про себе фізично, розумово та емоційно. Достатньо відпочивайте, добре харчуйтеся і займайтеся діяльністю, яка покращує ваше самопочуття.

г) Шукайте підтримки: Зверніться за професійною допомогою до консультантів або терапевтів. Ви також можете поговорити з друзями або членами сім'ї.

д) Повідомте керівника закладу: якщо мобінг є серйозним або пов'язаний із переслідуванням і насильством, можливо доведеться повідомити про це правоохоронні органи.

е) Вирішіть проблему: Важливо усунути першопричину мобінгу, таку як погана культура праці, слабе керівництво або брак ресурсів [3; 4; 7; 9; 14; 17; 29].

ВИСНОВКИ

Попри зростаючий інтерес зарубіжних вчених до проблеми мобінгу на підприємстві і чинників його формування, подолання та попередження, у дослідженнях вітчизняних психологів їй приділено достатньо уваги.

Проаналізовано поняття мобінгу в науковій літературі, де мобінг визначається як специфічна форма поведінки на робочому місці, до якої вдається один працівник (або група) у ставленні до іншого працівника (або групи) і яка має на меті нанесення шкоди останньому. Мобінг може бути різних типів (низхідний, висхідний, горизонтальний, внутрішній, свідомий чи неусвідомлений, латентний чи відкритий) та виявлятися у різних формах (вербальній, емоційній, фізичній і т.д.). Дії агресорів щодо жертв мобінгу можуть стосуватися втручання у їх спілкування, соціальні контакти, робочу ситуацію, приватне життя, особисту репутацію чи фізичне здоров'я. Мобінг має чимало негативних наслідків, які стосуються окремих працівників, робочого колективу, організації та суспільства в цілому. Формування мобінгу у колективі, як і його подолання, відбувається під дією різних чинників.

Як показують результати проведеного системного огляду досліджень, присвячених вивченню соціально-психологічних чинників формування мобінгу та його подолання, серед таких чинників можна виокремити ті, які пов'язані з індивідуально-психологічними характеристиками працівників (самопочуття, активність, настрій, агресивність і ворожі реакції, і ті, які пов'язані з особливостями робочого середовища, зокрема, безпосередньо з робочим колективом і в цілому з організацією (стилі управління, до яких тяжіє керівник, особливості рольової структури колективів, особливості психологічного клімату у колективу, елементи етичної інфраструктури організації, організаційна система управління конфліктами та психосоціальної безпеки тощо). Із урахуванням цього, можна зробити висновок, що ефективне подолання та попередження явища мобінгу має

відбуватися з позицій комплексного підходу і передбачати зміни на індивідуальному, груповому та організаційному рівнях. На другому місці за значимістю - комунікативні напади (поширення пліток, обмеження можливості висловитися, догляд чи припинення контакту, ставлення до людини як до «порожнього місця», крик і гучна лайка).

В роботі було проаналізовано негативні наслідки мобінгу в педагогічному колективі. Вивчення педагогів, які були об'єктами мобінгу за допомогою опитувальника САН (самопочуття, активність, настрої) показало, що для більшості з них характерні низька самооцінка та високий ступінь соціального стресу. Більше половини з них відчували труднощі в адаптації і потребували допомоги.

За результатами опитувальника агресивності та ворожих тенденцій у поведінці Басса-Дарки було з'ясовано, що у педагогів, 1 гімназії найбільший відсоток виявлено за показником «Роздратування». Однакові відсотки отримують реакції «Негативізм», «Образа» та «Почуття провини». Серед педагогів 2 гімназії, які зустрічаються у даний час з мобінг-явищем показники зовсім інші. Найбільший відсоток виявлено за показником «Вербальна агресія», достатньо високий відсоток за показником «Почуття провини». Необхідно відзначити, що реакція «Фізична агресія» не зустрічається серед педагогів в обох колективах.

За результатами аналізу отриманих даних за методикою О.С.Михалюк та А.Ю.Шалито на визначення соціально-психологічного клімату в трудовому колективі можна зробити висновок, що серед педагогів, які у даний час не зустрічаються з явищем мобінгу (1 гімназія) у своєму професійному житті у 40% осіб діагностовано задовільний соціально-психологічний клімат; у 35% - незадовільний і у решти 25% - сприятливий. Зовсім інші показники серед педагогів 2 гімназії, які безпосередньо зустрічаються з мобінг-процесами у своєму колективі. Майже більш половини опитуваних, а саме 75% вважають груповий клімат незадовільним і не приємним для успішного виконання робочих обов'язків.

На думку 20% респондентів у колективі переважає задовільний соціально-психологічний клімат, який сприяє успішному виконанню робочих обов'язків.

Тільки 2% педагогів відчують клімат, як сприятливий, за умовам якого чудово відбувається процес взаємодії з рештою колег.

Вивчення психологічної літератури з проблематики мобінгу допомогло з'ясувати що існує декілька стратегій запобігання мобінгу. Серед них головними є інформування керівників організацій з проблематики мобінгу, розробка політики протидії мобінгу, сприяння позитивній культурі на робочому місці, активна комунікація між керівництвом та підлеглими.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Алексеєнко, Т. Булінг і Мобінг - причини розвитку і шляхи профілактики. *Електронна бібліотека НАПН України*. URL: http://lib.iitta.gov.ua/712116/1/01_18_Алексеєнко_Булінг_і_Мобінг_–_Причини_розвитку_і_шляхи_профілактики.pdf
2. Алексеєнко, Т. Явища мобінгу й булінгу у взаєминах особистості та колективу. *Електронна бібліотека НАПН України*. URL: http://lib.iitta.gov.ua/715986/1/01_19_
3. Булінг в учительській: як розпізнати і запобігти. *НУШ*. URL: <https://nus.org.ua/articles/buling-v-uchytelskij-yak-rozpoznaty-i-zapobigty/>
4. Демидович О. Мобінг немає національності: Емоційне насилля на роботі в Іспанії та країнах Європейського Союзу. *Профспілки України*. 2006. № 6. С. 21-24.
5. Дзюба, Т.М. Професійне здоров'я як умова успішної соціалізації працівника в ситуації мобінгу. *Організаційна психологія. Економічна психологія*. 1, 7-13.
6. Дзюба Т. М. Мобінг як чинник руйнації професійного здоров'я вчителя. *Психолого-педагогічні та політичні проблеми у трансформаційних процесах українського суспільства* : матеріали III Всеукраїнської наук.-практ. Конф. (м. Кременчук, 21-22 квітня 2016 р.). Кременчук : КрНУ, 2016. С.111-114 .
7. Замятіна, Н.В., Долга, Г.В. Теоретичні аспекти явища мобінгу у трудових колективах. *Вісник Чернівецького торговельно економічного інституту. Економічні науки*. № 3. С. 98-106.
8. Дубравська Д. М. Статус особистості в групі як умова її професійного становлення. *Збірник наукових праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. Київ., 2003. т. V, ч. 3. С. 101–107.

9. Запорожець С. О. Мобінг як психолого-педагогічна проблема
URL: <http://s-journal.cdu.edu.ua/base/2008/v3/v3pp116-118.pdf>.
10. Ішмуратов А. Т. Конфлікт і згода. Основи когнітивної теорії конфліктів. Київ : Наукова думка. 1996. 190 с.
11. Карамушка, Л. М. Психологія управління : навч. посіб. Київ : Міленіум, 2003. 344 с.
12. Качмар О. В. Мобінг як різновид психологічного насильства в трудовому колективі. *Актуальні проблеми філософії та соціології: Науково-практичний журнал*. Національний університет «Одеська юридична академія». Одеса, 2016. Вип. 14. С. 58-61.
13. Колодей К. Моббінг. Психотерор на робочому місці та методи його подолання. Харків : Вид-во Гуманітарний Центр, 2007. 368 с.
14. Корольчук М. С. Соціально-психологічне забезпечення діяльності в звичайних та екстремальних умовах: навч. посіб. Київ : Ніка-центр, 2006. 580 с.
15. Крайнюк В. М. Психологія стресостійкості особистості : монографія. Київ : Ніка-Центр, 2007. 432 с.
16. Кризова психологія : Навч. посібн. : 2-е вид. / за заг. ред. О.В. Тімченка. Харків : НУЦЗУ, КП «Міська друкарня», 2013. 380 с.
17. Лещук, Г.В. Соціальні аспекти проявів мобінгу у професійному середовищі. *Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота»*, 2019. № 1(38). С. 165-167.
18. Орбан-Лембрик Л. Е. Психологія управління : навч. посіб. Івано-Франківськ : «Плай», 2001. 695 с.
19. Савчин М. В. Соціальна психологія. Дрогобич : Відродження, 2000. 274 с.
20. Сорока О.В. Сутність, наслідки та профілактика мобінгу у трудових колективах URL: <http://sworld.com.ua/konfer30/1051.pdf>.
21. Сорокіна, А.А. Мобінг та булінг в трудових відносинах. *Молодий вчений*, 2018. № 1(63). С. 139-146.

22. Тінін Д. Поняття та сутність мобінгу, шляхи його подолання. *Науковий вісник Дніпропетровського державного університету внутрішніх справ*, 2019. № 1. С. 171-176.
23. Філіппова Ю. І. Мобінг як педагогічна проблема. *Практична психологія та соціальна педагогіка*, 2006. № 2. С. 74-75.
24. 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 університету*. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/Ttpdu_2019_1_36
25. Ціцей Р. М. Фактори, що впливають на формування першого враження при встановленні психологічного контакту. *Проблеми екстремальної та кризової психології. Збірник наукових праць*. Харків: НУЦЗУ, 2012. Випуск 11. С. 209-216.
26. Шпалінський В. В. Психологія управління : навч. посіб. для керівників навчальних закладів, практичних психологів, вчителів та вихователів. Харків : Видавництво «Ранок», 2002. 128 с.
27. Branch, S., Ramsay, S. & Barker M. (2013) Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review. *International Journal of Management Reviews*, 15, 280-299. URL: <https://doi.org/10.1111/j.1468-2370.2012.00339.x>
28. Kirel, C. Psychological Harassment (Mobbing) in Organizations and Management. Eskişehir: Anadolu University Publications.
29. Leymann, H. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*, 5 (2), 119-126. *Business Ethics and Leadership*, 4 (1), 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)
30. Yurko, N. A., Styfanyshyn, I. M., Tsar, I.-M. I., & Tyndyk, N. A. Dangers and risks: the educational aspects. *Концептуальні шляхи реформування та розвитку педагогічних наук : матеріали наук.-практ. конф.* 10–11 травня, 2019 р., Миколаїв, Україна: Гельветика. С. 37–42.

ДОДАТКИ

Додаток А

Опитувальник Х. Леймана «Mobbing and Single Cases of Harassment in Employees Relations» (MSCH) «Моббінг та випадкові домагання між працівниками»

<p>1. Чи зазнавали ви домагань, знущань у своїй роботі?</p> <p>Так</p> <p>Ні</p> <p>Якщо ви відповіли «Ні», не заповнюйте анкету; Дайте відповіді тільки на 1-е і 13-е питання.</p>
<p>2. Якщо так, то як довго має місце домагання (залякування)?</p> <p>До 6 місяців 6 місяців і більше Інше (вказіть)</p>
<p>3. Як часто відбувалися домагання (знущання)?</p> <p>Не рідше одного разу на тиждень</p> <p>Менше одного разу на тиждень</p> <p>Інше (будь ласка, вкажіть).....</p>
<p>4. Хто був кривдником, хуліганом?</p> <p>Колега <input type="checkbox"/></p> <p>Керівник <input type="checkbox"/></p> <p>І керівник, і колеги <input type="checkbox"/></p>
<p>5. Як ви відреагували на домагання (знущання)? Вкажіть всі відповідні варіанти</p> <p><input type="checkbox"/> Я нічого не зробив</p> <p><input type="checkbox"/> Я попросив зупинитися</p> <p><input type="checkbox"/> Я повідомив менеджера</p> <p><input type="checkbox"/> Я звернувся до психолога</p> <p><input type="checkbox"/> Я звернувся до психотерапевта</p> <p><input type="checkbox"/> Я звернувся до психотерапевта</p>

<input type="checkbox"/> ІЯ звернувся до колеги (колег) <input type="checkbox"/> Я попросив відійти від переслідувача (переслідувачів) <input type="checkbox"/> Я звернувся до профспілки <input type="checkbox"/> Я скористався юридичною консультацією <input type="checkbox"/> Я розповів друзям, членам сім'ї <input type="checkbox"/> Я подав написану заяву про відставку <input type="checkbox"/> Інше (вказіть, будь ласка)
<input type="checkbox"/> Хто надав Вам підтримку та допомогу? Вкажіть всі відповідні відповіді: <input type="checkbox"/> Менеджер <input type="checkbox"/> Психолог <input type="checkbox"/> Психіатр <input type="checkbox"/> Профспілка <input type="checkbox"/> Юрист (адвокат) <input type="checkbox"/> Друзі, сім'я <input type="checkbox"/> Інше (вказіть, будь ласка)
<p>6. Чи були в житті якісь дії для запобігання знущанням, цькуванню?</p> <input type="checkbox"/> так <input type="checkbox"/> ні <input type="checkbox"/> Не знаю <p>Якщо Ви відповіли на це питання «Ні», перейдіть до 11-го питання.</p>
<p>8. Якщо ТАК, то хто зробив дії?</p> <p>Менеджер <input type="checkbox"/></p> <p>Колеги <input type="checkbox"/></p> <p>Профспілка <input type="checkbox"/></p> <p>Правоохоронні органи <input type="checkbox"/></p> <p>Інше (вказіть, будь ласка) <input type="checkbox"/></p>
<p>9. Якщо ТАК, то якими були наслідки для переслідувача (переслідувачів)?</p> <p>Без наслідків <input type="checkbox"/></p> <p>Усне попередження <input type="checkbox"/></p> <p>Накладено дисциплінарне стягнення <input type="checkbox"/></p>

<p>Інституції правоохоронних органів поінформовано <input type="checkbox"/></p> <p>Переслідувач(и) здійснив реституцію <input type="checkbox"/></p> <p>Адміністративний позов або кримінальне переслідування було застосовано до переслідувача(переслідувачів) <input type="checkbox"/></p> <p>Я не знаю <input type="checkbox"/></p> <p>Інше (вказіть, будь ласка) <input type="checkbox"/></p>
<p>10. Які дії зробив менеджер/організація після цієї події?</p> <p><input type="checkbox"/> Ситуація отримала розголос в організації як нестерпний приклад</p> <p><input type="checkbox"/> Менеджер публічно продемонстрував нетерпимість до домагань, знущань</p> <p><input type="checkbox"/> Ситуацію обговорили з колегами</p> <p><input type="checkbox"/> Запрошено професійного фахівця (консультанта)</p> <p><input type="checkbox"/> Проведено семінар з попередження домагань на робочому місці</p> <p><input type="checkbox"/> Ніяких дій зроблено не було</p> <p><input type="checkbox"/> Інше (будь ласка, вкажіть)</p>
<p>11. У нашій організації:</p> <p><input type="checkbox"/> Ви завжди можете звернутися до керівника, якщо пережили знущання і цькування і отримати якусь допомогу</p> <p><input type="checkbox"/> Булінг і цькування обговорюються в колективному договорі</p> <p><input type="checkbox"/> Булінг і цькування обговорюються в кодексі етики, якого дотримуються</p> <p><input type="checkbox"/> Знущання і цькування обговорюються в кодексі етики;</p> <p><input type="checkbox"/> Однак вона не дотримується</p> <p><input type="checkbox"/> У колективному договорі не було приділено уваги моббінгу та цькуванню</p> <p>В процесі працевлаштування застосовувалися психологічні тести</p> <p><input type="checkbox"/> Марно звертатися до керівника, якщо Ви пережили знущання і цькування</p> <p><input type="checkbox"/> Тренінги та семінари, де пояснюється, як уникнути психологічного та фізичного насильства та/або як поводитися, коли колега вчиняє акти насильства, проводяться. Колеги завжди надають свою допомогу</p> <p><input type="checkbox"/> Колеги байдужі або підтримують переслідувача</p> <p><input type="checkbox"/> Спеціаліст, який надає психологічну та іншу допомогу, - це: available.</p> <p>Інше (вказіть)</p>

12. Комунікація

12. Вкажіть, якими діями ви пережили знущання, цькування:

- 12.1. Керівник не дозволяє мені висловлювати свою думку
- 12.2. Мої колеги не дозволяють мені висловлювати свою думку
- 12.3. Коли я говорю, хтось постійно перебиває мене
- 12.4. На мене кричать, голосно ображають
- 12.5. Критикується продуктивність моєї роботи
- 12.6. Моє особисте життя критикується
- 12.7. Мене тероризують по телефону
- 12.8. Мені погрожували усно
- 12.9. Мені письмово погрожували
- 12.10. Вони уникали контакту зі мною, виявляючи зневажливі погляди або жести
- 12.11. Вони уникали контакту зі мною, роблячи непрямі сигнали

2.2. Ізоляція

- 12.12. Зі мною ніхто не розмовляє, не спілкується зі мною
- 12.13. Колеги не дозволяють мені спілкуватися з ними
- 12.14. Моє робоче місце перенесено в іншу кімнату, далі від моїх колег
- 12.15. Колегам заборонено спілкуватися зі мною
- 12.16. Я розглядаюся як «порожнє місце»

Формування негативної думки та характеру роботи 3.1. Reputation

- 12.17. Вони принижують мене за мою спиною
- 12.18. Про мене поширювалися неправдиві чутки
- 12.19. Мене глузують, знущаються
- 12.20. Історія свідчить, що у мене проблеми з психікою
- 12.21. Я чую натяки на те, що мені слід «відвідати психіатра»
- 12.22. Вони сміються над моїми фізичними обмеженнями
- 12.23. Моя ходьба, жести, мова знущаються
- 12.24. На мене напали через мої політичні погляди

3.2. Завдання
<p>12.32. Я не отримую жодних робочих завдань</p> <p>12.33. Я не маю можливості нічого робити на своїй роботі</p> <p>12.34. Я отримую безглузді робочі завдання</p> <p>12.35. Поставлені завдання, що перевищують мої повноваження</p> <p>12.36. Я постійно отримую мінливі завдання</p> <p>12.37. Я примушений виконувати завдання, що принижують мою самооцінку</p> <p>12.38. Отримую образливі робочі завдання</p> <p>12.39. Я отримав робочі завдання, які перевищують мою кваліфікацію, щоб «дискредитувати» мене</p>
IV. Фізичний стан працівників та наслідки
4.1. Здоров'я
<p>12.40 Довелося виконувати шкідливі для здоров'я завдання</p> <p>12.41. Я чув погрози застосувати проти мене фізичну силу</p> <p>12.42. До мене застосовували незначне фізичне насильство, бо мене мали «навчити»</p> <p>12.43. Вони поведуться зі мною особливо жорстко</p> <p>12.44. Я пережив сексуальне насильство</p>
4.2. Шкоди
<p>12.45. Завдано пряму матеріальну шкоду</p> <p>12.46. Пряма матеріальна шкода заподіяна мені вдома</p> <p>12.47. Ситуації, через які я відчуваю матеріальні витрати, створені спеціально</p>
V. Соціально-демографічні характеристики
<p>13.Сфери Вашої професійної діяльності:</p> <p>Сфери професійної діяльності</p> <p>Сільське господарство</p> <p>Лісового</p> <p>Риболовля</p> <p>Видобуток корисних копалин і розроблення кар'єрів</p>

Виробництва
Постачання електроенергії, газу, пари та кондиційованого повітря
Водопостачання, каналізація, поводження з відходами та рекультивація
Будівництво
Оптова і роздрібна торгівля
Технічне обслуговування автотранспортних засобів і мотоциклів
Діяльність громадського харчування
Транспортування і зберігання
Діяльність у сфері розміщення
Інформація та комунікація
Фінансова та страхова діяльність
Ріелторська діяльність
Професійна, наукова та технічна діяльність
Адміністративна та службова діяльність
Державне управління та оборона
Обов'язкове соціальне страхування
Освіта
Охорона здоров'я людини та соціальна робота
Мистецька, розважальна та розважальна діяльність
Інша сервісна діяльність
Діяльність екстериторіальної організації

14. Ви працюєте для:

Приватний сектор

Державний сектор

14. Ви:

Топ-менеджер

Менеджер середньої ланки

Менеджер нижчої ланки

Підлеглий

16. Посада (бажано):
17. Ваш досвід роботи на теперішньому робочому місці: <input type="checkbox"/> до 1 року <input type="checkbox"/> 1–3 року <input type="checkbox"/> 4–7 років <input type="checkbox"/> 8–10 років <input type="checkbox"/> 11 –15 років <input type="checkbox"/> 16 –20 років <input type="checkbox"/> Інше
18. Кількість працівників, що працюють у вашій організації: <input type="checkbox"/> до 10 працівників <input type="checkbox"/> Більш ніж 10, але менш ніж 50 працівників <input type="checkbox"/> Від 50 до 250 працівників <input type="checkbox"/> Більш ніж 250 працівників
19. Ваш сімейний стан: Неодружений <input type="checkbox"/> Одружений <input type="checkbox"/> Розлучений <input type="checkbox"/> Спільне життя без одруження <input type="checkbox"/>
20. Ваш вік: До 20 років 21 –30 31 –40 41 –50 51 –60 Більше 60, але не вийшов на пенсію Пенсійний вік
21. Ваша освіта: Будь ласка, вкажіть:
22. Ваша стать?

чоловік жінка

Додаток Б

Опитувальник САН (Самопочуття, активність, настрій)

Дозволяє вимірювати емоційний стан людини в період інтенсивних психічних і фізичних навантажень. Характеристика самопочуття, активності і настрою фахівця є показниками його адаптованості до особливостей професійної діяльності, до її змісту, завдань, умов, а також до колективу підрозділу. Випробовуваному пропонується бланк відповідей і дається така інструкція.

Інструкція: Оцініть свій звичайний стан (той, в якому ви буваєте найчастіше) і поставте на шкалі знак + між протилежними характеристиками в тому місці, яке найбільшою мірою відображає співвідношення між цими якостями особисто для Вас.

Бланк відповідей

Характеристика стану	Варіанти відповіді	Характеристика стану
Самопочуття хороше	8 7 6 5 4 3 2 1	Самопочуття погане
2. Почуваю себе	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Почуваю себе слабким
сильним	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Активний
3. Пасивний	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Рухливий
4. Малорухливий	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Сумний
5. Веселий	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Поганий настрій
6. Гарний настрій	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Розбитий
7. Працездатний.	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Знесилений
8. Повний сил	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Швидкий
9. Повільний	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Діяльний
10. Бездіяльний	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Нещасний
11. Щасливий	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Похмурий
12. Життєрадісний	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Розслаблений
13. Напружений	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Хворий
14. Здоровий	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Захоплений
15. Безініціативний	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Схвильований
16. Байдужий	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Сумовитий
17. Сповнений сподівань	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Сумний
18. Захоплений	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Втомлений
19. Радісний	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Виснажений
20. Відпочивший	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Виснажений
21. Сонливий	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Збуджений

Продовження

22. Бажання відпочити	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Бажання працювати
23. Спокійний	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Заклопотаний
24. Оптимістичний	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Песимістичний
25. Витривалий	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Маловитриманий
26. Бадьорий	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Млявий
27. Міркувати важко	1 2 3 4 5 6 7 8 9	Міркувати легко
28. Розсіяний	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Уважний
29. Повний надій	9 8 7 6 5 4 3 2 1	Розчарований
30. Задоволений		Невдоволений

Обробка результатів: Кожна буква в назві анкети позначає певний стан людини (С - самопочуття; А - активність; Н - настрій). Буквам відповідають наступні пари слів:

С (самопочуття) – 1, 2, 7, 8, 13, 14, 19, 20, 25, 26

А (активність) – 3, 4, 9, 10, 15, 16, 21, 22, 27, 28

Н (настрій) – 5, 6, 11, 12, 17, 18, 23, 24, 29, 30

За кожною шкалою дані підсумовуються і діляться на 10 (по числу питань). Середній бал шкал, що свідчить про сприятливий стан респондента знаходиться в межах оцінки 5 і вище. Оцінки 4 і нижче вказують на зниження самопочуття, активності, настрою. Низький рівень даних показників вказує на те, що випробуваний відчуває труднощі в адаптації і потребує допомоги.

Опитувальник Басса-Дарки для діагностики агресивних і ворожих реакцій

Опитувальник Басса-Дарки розроблений А. Бассом і А. Дарки в 1957 р. і призначений для діагностики агресивних і ворожих реакцій. Опитувальник складається з 75 тверджень, кожне з яких відноситься до одного з восьми індексів форм агресивних чи ворожих реакцій. За кількістю збігів відповідей з ключем підраховуються індекси різних форм агресивності і ворожих реакцій, а також загальний індекс агресивності і індекс ворожості. Опитувальник складається з 75 тверджень, на які випробовуваний відповідає «так» або «ні».

Інструкція.

Відповідайте «так» якщо ви згодні з твердженням, і «ні» - якщо не згодні. Намагайтеся довго над питаннями не роздумувати.

Питання.

1. Часом я не можу впоратися з бажанням завдати шкоди іншим.
2. Іноді я пліткують про людей, яких не люблю.
3. Я легко дратуюся, але швидко заспокоююся.
4. Якщо мене не попросять по-хорошому, я не виконаю прохання.
5. Я не завжди отримую те, що мені належить.
6. Я знаю, що люди говорять про мене за моєю спиною.
7. Якщо я не схвалюю поведінки друзів, то даю їм це відчутти.
8. Якщо мені траплялося обдурити кого-небудь, я відчував болісні докори сумління.
9. Мені здається, що я не здатний вдарити людину.
10. Я ніколи не дратуюся настільки, щоб кидатися предметами.
11. Я завжди поблажливий до чужих недоліків.
12. Якщо мені не подобається встановлене правило, мені хочеться порушити його.

13. Інші вміють (краще, ніж я) майже завжди користуватися сприятливими обставинами.
14. Я тримаюся насторожено з людьми, які ставляться до мене кілька більш дружньо, ніж я очікував.
15. Я часто буваю не згоден з людьми.
16. Іноді мені на розум приходять думки, яких я соромлюся.
17. Якщо хто-небудь першим вдарить мене, я не відповім йому.
18. Коли я дратуюся, я ляскаю дверима.
19. Я набагато більш дратівливий, ніж здається оточуючим.
20. Якщо хтось корчить з себе начальника, я завжди роблю йому наперекір.
21. Мене трохи засмучує моя доля.
22. Я думаю, що багато людей не люблять мене.
23. Я не можу втриматися від суперечки, якщо люди не згодні зі мною.
24. Люди, ухиляються від роботи, повинні відчувати почуття провини.
25. Той, хто ображає мене або мою сім'ю, запрошується на бійку.
26. Я не здатний на грубі жарти.
27. Мене охоплює лють, коли з мене насміхаються.
28. Коли люди корчать з себе начальників, я роблю все, щоб вони не зазнавали.
29. Майже щотижня я бачу когось, хто мені не подобається.
30. Досить багато людей задрять мені.
31. Я вимагаю, щоб люди поважали мої права.
32. Мене пригнічує те, що я мало роблю для моїх батьків.
33. Люди, які постійно переводять вас, варті того, щоб їх клацнули по носі.
34. Від злості я іноді буваю похмури.
35. Якщо до мене ставляться гірше, ніж я того заслуговую, я не засмучуюсь.
36. Якщо хтось виводить мене з себе, я не звертаю на це уваги.
37. Хоча я і не показую цього, іноді мене гризе задрість.
38. Іноді мені здається, що наді мною сміються.
39. Навіть якщо я злюся, я не вдаюся до «сильних» виразами.

40. Мені хочеться, щоб мої помилки були прощені.
41. Я рідко даю здачі, навіть якщо хтось вдарить мене.
42. Коли виходить не по-моєму, я іноді ображаюся.
43. Іноді люди дратують мене просто своєю присутністю.
44. Немає людей, яких би я по-справжньому ненавидів.
45. Мій принцип: «Ніколи не довіряй чужинцям».
46. Якщо хтось дратує мене, я готовий сказати все, що я про нього думаю.
47. Я роблю багато такого, про що згодом шкодую.
48. Якщо я розлючуся, я можу ударити кого-небудь.
49. З десяти років я ніколи не виявляв спалахів гніву.
50. Я часто відчуваю себе, як порохова бочка, готова вибухнути.
51. Якби всі знали, що я відчуваю, мене б вважали людиною, з яким не легко ладити.
52. Я завжди думаю про те, які таємні причини змушують людей робити щось приємне для мене.
53. Коли на мене кричать, я починаю кричати у відповідь.
54. Невдачі засмучують мене.
55. Я б'юся не рідше за і не частіше, ніж інші.
56. Я можу згадати випадок, коли я був настільки злий, що хапав ліпшу мені під руку річ і ламав її.
57. Іноді я відчуваю, що готовий першим почати бійку.
58. Іноді я відчуваю, що життя надходить зі мною несправедливо.
59. Раніше я думав, що більшість людей говорить правду, але тепер я в це не вірю.
60. Я лаюся зі злості.
61. Коли я поступаю неправильно, мене мучить совість.
62. Якщо для захисту своїх прав мені треба застосовувати фізичну силу, я застосовую її.
63. Іноді я висловлюю свій гнів тим, що стукаю по столу кулаком.

64. Я буваю грубуватий по відношенню до людей, які мені не подобаються.
65. У мене немає ворогів, які хотіли б мені нашкодити.
66. Я не вмію поставити людину на місце, навіть якщо він цього заслуговує.
67. Я часто думаю, що жив неправильно.
68. Я знаю людей, які здатні довести мене до бійки.
69. Я не дратуюся через дрібниці.
70. Мені рідко приходить в голову, що люди намагаються розлютити або образити мене.
71. Я часто просто погрожую людям, хоча і не збираюся приводити загрози у виконання.
72. Останнім часом я став занудою.
73. У суперечці я часто підвищую голос.
74. Зазвичай я намагаюся приховувати погане ставлення до людей.
75. Я краще погоджуся з чим-небудь, ніж стану сперечатися.

Відповіді оцінюються за восьми шкалами:

1. Фізична агресія: «так» = 1, «ні»=0 (1; 25; 31; 41; 48; 55; 62; 68), «ні» = 1, «так» = 0 (9; 7);
2. Непряма агресія: «так» = 1, «ні» = 0 (2, 10, 18, 34, 42, 56, 63), «ні» = 1, «так» = 0 (26, 49);
3. Роздратування: «так» = 1, «ні» = 0: 3, 19, 27, 43, 50, 57,64, 72, «ні» = 1, «так» = 0 (11, 35,69);
4. Негативізм: «так» = 1, «ні» = 0 (4, 12, 20, 28), «ні» - 1, «так» = 0 (36);
5. Образа: «так» = 1, «ні» - 0 (5, 13, 21, 29, 37, 44, 51, 58);
6. Підозрілість: «так» = 1, «ні» = 0 (6, 14, 22, 30, 38, 45, 52, 59), «ні» = 1, «так» = 0 (33, 66, 74,75);
7. Вербальна агресія: «так» = 1, «ні» = 0 (7, 15, 23, 31, 46, 53, 60, 71, 73), «ні» = 1, «так» = 0 (33, 66, 74, 77);
8. Почуття провини: «так» = 1, «ні» = 0 (8, 16, 24, 32, 40, 47, 54, 61, 67);

Індекс ворожості включає в себе 5 і 6 шкалу, а індекс агресивності (як прямої, так і мотиваційної) включає в себе шкали 1, 3, 7. Нормою агресивності є величина її індексу, рівна 21 плюс-мінус 4, а ворожості - 6,5-7 плюс-мінус.

Опитувальник**«Вивчення морально-психологічного клімату колективу»**

(Автори О. С. Михалюк та А. Ю. Шалито)

Шановний друже!

Для покращення умов життя та проходження служби в Вашому підрозділі проводиться вивчення морально-психологічного клімату. Просимо Вас відповісти на питання і надати допомогу в дослідженні зазначеної проблеми.

Тестування анонімне, підписувати Ваше прізвище не потрібно.

1. Відмітьте, будь ласка, з якими із наведених стверджень, Ви найбільше погоджуєтесь?
 - а) більшість військовослужбовців нашого колективу – хороші та приємні люди; б) у нашому колективі є різні люди; в) більшість військовослужбовців нашого колективу є людьми малоприємними.
2. Як Ви вважаєте, чи було б добре, коли члени Вашого колективу проживали б близько один від одного?
 - а) так; б) скоріше так, чим ні; в) не знаю; г) скоріше ні, чим так; д) ні.
3. Чи зможете Ви достатньо повно охарактеризувати ділові якості більшості військовослужбовців підрозділу?
 - а) так; б) швидше так, чим ні; в) не знаю; г) швидше ні, чим так; д) ні.
4. Чи зможете Ви достатньо повно охарактеризувати особистісні якості більшості військовослужбовців підрозділу?
 - а) так; б) швидше так, чим ні; в) не знаю; г) швидше ні, чим так; д) ні.
5. Ваш колектив Вам подобається?
 - а) так; б) швидше так, чим ні; в) не знаю; г) швидше ні, чим так; д) ні.
6. Ви зрадієте, якщо у Вас з'явиться можливість провести відпустку разом з членами Вашого колективу?

а) так; б) швидше так, чим ні; в) не знаю; г) швидше ні, чим так; д) ні.

7. Чи можете Ви стверджувати, що більшість членів Вашого колективу спілкуються один з одним з великим задоволенням?

а) так; б) швидше так, чим ні; в) не знаю; г) швидше ні, чим так; д) ні.

8. Яка атмосфера є характерною для Вашого колективу?

а) дружня, позитивна; б) швидше дружня, чим недружня;

в) важко сказати; г) швидше негативна, чим дружня;

д) недружня, негативна.

9. Як Ви гадаєте, якщо б Ви звільнились зі служби, чи намагалися б зустрічатись з членами Вашого колективу?

а) так; б) швидше так, чим ні; в) не знаю; г) швидше ні, чим так; д) ні.

Інтерпретація результатів:

Якщо оцінка знаходиться в інтервалі:

- від -1 до $-0,33$ - у військовому колективі панує негативна соціально-психологічна атмосфера (клімат). Для такого колективу є характерним: відсутність між військовослужбовцями довіри і високої вимогливості один до одного; недоброзичливі і недружні взаємовідносини; незадоволеність належністю до колективу, низька ступінь взаємодопомоги та продуктивної співпраці. Колектив потребує прийняття термінових заходів щодо її покращення;

- від $-0,33$ до $0,33$ - у військовому колективі панує невизначена (суперечлива) соціально-психологічна атмосфера. Колектив потребує прийняття деяких заходів щодо її покращення;

- від $0,33$ до 1 - у військовому колективі панує позитивна (сприятлива) соціально-психологічна атмосфера. Для такого колективу є характерним: наявність між військовослужбовцями довіри і високої вимогливості один до одного; доброзичлива і ділова критика; задоволеність належністю до колективу, висока ступінь взаємодопомоги та продуктивної співпраці.

Середні оцінки, що випадають на перший інтервал, будуть негативними (негативна соціально-психологічна атмосфера), на другий - суперечливі

(невизначена соціально-психологічна атмосфера), а на третій - позитивні (позитивна соціально-психологічна атмосфера).