

6. Дьяченко М. И. Психология высшей школы: учеб. пособ. Минск: 1978. 92 с.
7. Зарицька В. В. Саморегуляція емоцій в структурі емоційного інтелекту. Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Серія «Психологія». 2010. № 6. С. 33–37.
8. Изард К. Е. Эмоции человека. Москва: Изд-во МГУ, 1980. 450 с.
9. Матійків І. М. Тренінг емоційної компетентності: навч.-метод. посіб. Київ: Педагогічна думка, 2012. 112 с.
10. Психология: словарь / под общей ред. А. В. Петровського, М. Г. Ярошевського. Москва: Политиздат, 1990. 494 с.
11. Райх В. Посмотри на себя, маленький человек! Санкт-Петербург: «Мир Гештальта», 1997. 112 с.
12. Саенко Ю. В. Техники и приемы регуляции эмоций. Вопросы психологии. 2010. № 3. С. 83–93.
13. Фрегер Р. Танцевальная терапия. Москва: Прогресс, 2001. 76 с.

*Тарка Оксана  
Науковий керівник – доц. Сіткар Віктор*

### **СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ВИНИКНЕННЯ МОБІНГУ**

Правдиве, видиме та безконфліктне життя підприємства приватного чи державного сектору – це складна система взаємин різних категорій персоналу. Саме люди з притаманними їм особистісними особливостями, чеснотами, пристрастями та інтересами є рушійною силою колективів. Майже у кожній групі працівників, поряд із позитивними, мають місце і негативні соціально-психологічні процеси та явища, які є результатом суперечливості людської натури та проблемних міжособистісних стосунків. Серед таких явищ є мобінг. На жаль, третирування на робочому місці може поставити під загрозу виконання завдань, що стоять перед конкретною групою працівників, а також негативно віддзеркалитися на самопочутті людей. Через це потрібно звертати увагу на психологічний клімат колективу та шляхи його покращення.

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 [5].

Мета статті полягає в теоретичному обґрунтуванні соціально-психологічних чинників виникнення мобінгу працівників сфери послуг на робочому місці.

Питання, пов'язані з психологічним переслідуванням працівника, тобто з так званим мобінгом, слугувало предметом розвідок медиків, психологів, правників-цивілістів та спеціалістів зі сфери трудового права. Мобінг як наукова проблема представлена в працях таких зарубіжних дослідників, як Х. Леймана, Д. Лейна, К. Лоренца, І. Малкіної-Пих, Б. Мешкустат, К. Нідла, Д. Ольвеуса, Е. Пелігріні, Е. Регнет, Б. Уілсона та ін. В українській сучасній науці сутність, особливості, причини та наслідки мобінгу у трудових колективах досліджували Л. Вишинська [1], А. Губко, Т. Дзюба [2], Т. Коляда, О. Корабльова, І. Лагутіна, О. Сердюк, О. Сорока, С. Стельмах, І. Шупта та ін. Ці українські вчені у своїх наукових дослідженнях розкривають мобінг як: соціально-психологічне явище, деструктивну взаємодію, підтип агресії, який може мати різні форми вияву; усвідомлене насилля над слабшими, які нездатні себе захистити.

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.

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 насилля 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 [5].

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 [5].

Узагальнення наукових положень класичної та сучасної психології дають змогу стверджувати, що мобінг (від англ. *mobbing* – утискати, хамити, нападати; *mob* – натовп) – це соціально-психологічне явище, яке характеризується створенням співробітнику нестерпної атмосфери в організації шляхом претензій до його якості праці або прискіпувань особистого характеру. Кінцева мета мобінгу – це змусити працівника звільнитись з місця роботи або ж послабити міру його соціального чи професійного впливу в організації [5].

Типовими ознаками мобінгу є: 1) систематичність (повторюваність) діяння; 2) наявність сторін – кривдника, потерпілого (жертви мобінгу), спостерігачів (у разі наявності); 3) дії або бездіяльність кривдника, наслідком яких є заподіяння психічної та/або фізичної шкоди; 4) тривалість агресивної поведінки моберів, що сприймається «жертвою» як ворожа; 5) дисбаланс влади між сторонами мобінгу: «жертва» не здатна себе захистити та протистояти групі моберів; 6) віктимізація / стигматизація «мішені» та ін. [5].

О. Качмар вважає, що чинники виникнення мобінгу як явища (на рівні колективу) полягають у розподілі статусів у колективі; примітивних реакціях у спілкуванні; в успадкованому інстинкті; вікових особливостях розвитку; загальній культурі й моральності тощо [3].

Статус – це властивість особистості як елемента соціальної групи займати певну просторову позицію в ній, тобто певним чином співвідноситися з іншими елементами. Розподіл статусів у колективі переважно зумовлює «природний відбір». Людина, в якій більша кількість переваг, що цінуються в соціальній групі, буде мати ієрархічно вищий статус. Той, у кого найбільше таких якостей – лідер, найменше – відторгнутий. Усі люди різні й мають різний набір переваг, тому й неможливим є існування групи без своєї ієрархії. Звідси випливає, що особистість у різних групах може мати різні статуси. Варто зауважити, що розподіл статусів є причиною виникнення ролі «відторгнутого», але не завжди є причиною виникнення явища мобінгу, оскільки відторгнутий є потенційною, але не обов'язково реальною його жертвою. Проте ймовірність переходу людини зі статусу відторгнутого в статус жертви значно підвищується, якщо в групі наявні примітивні реакції та правила у спілкуванні. У «примітивних групах» стосунки будуються на застосуванні сили, на фізичному або ж словесному приниженні тих, хто слабший.

Примітивні реакції та правила не діють, якщо в групі високий рівень культури й моральності. Незважаючи на те, що стосунки в сучасних соціальних групах є цивілізованими, ми не можемо вести мову про високий моральний рівень пересічного колективу. Це пов'язано з інстинктивним страхом відділитись від групи, який людина відчувала ще в первісному суспільстві. Від того часу до сьогодні змінилось багато умов життя, але цей успадкований страх нам і сьогодні важко усвідомити та подолати. Опинившись в ситуації відторгнення, людина відчуває панічний страх, схожий на страх, який відчувала первісна людина тисячі років тому, опинившись у вигнанні. Більшість людей боїться бути відторгнутими. Тому мало хто може подолати первісний інстинктивний страх і відділитись від групи заради ідеї, принципу, несправедливості [3].

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 [2].

Чинники мобінгу можуть бути досить різними. Так, наприклад, Н. Ларченко [4, с. 5-6] 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»). 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 переважання окремих фахівців і наявність вільного часу в інших.

О. Смук 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 [6].

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» [1].

Не зважаючи на те, що поняття мобінгу досі не врегульоване на законодавчому рівні – позитивні тенденції у цьому напрямку все ж присутні. Сьогодні в більшості зарубіжних країн на законодавчому рівні регулюється протидія мобінгу. Слід виокремити, Директиву Європейського Союзу від 27.10.2000 №2000/78/ЄС, яка встановлює рівність поводження у сфері праці та зайнятості, визначаючи поведінку з метою створення ворожої, принижуючої гідність людини або образливої обстановки як переслідування працівника, що прирівнюється до дискримінації трудових прав [5].

Аналіз наукової літератури з проблеми дослідження, дозволяє констатувати, що для того щоб успішно працювати над профілактикою мобінгу в організації, треба, в першу чергу,

працювати із особистісними чинниками, стереотипами та упередженнями, оскільки вони становлять основу, на якій зароджується ненависть та агресія щодо інших. По-друге, варто звертати увагу на способи поведінки керівників, їм слід працювати і над своїми емоціями, слідкувати за власними висловлюваннями та вчинками, реакціями та способами поведінки, щоб не провокувати мобінг.

#### ЛІТЕРАТУРА:

1. Вишинська Л. Хто захистить «білу ворону» від цькування на роботі? : [інтерв'ю з психологом Вікторією Гладких]; інтерв'ю вела Л. Вишинська. Opinion : онлайн видання. 2018. URL : <https://opinionua.com/2018/12/11/xto-zaxistit-bilu-voronu-vid-ckuvannya-na-roboti/> (дата звернення : 17.04.2019).
2. Дзюба Т. М. Мобінг як чинник руйнації професійного здоров'я вчителя. Психолого-педагогічні та політичні проблеми у трансформаційних процесах українського суспільства : матеріали III Всеукраїнської науково-практичної конференції (м. Кременчук, 21-22 квітня 2016 р.). Кременчук : КрНУ, 2016. С.111-114 .
3. Качмар О. В. Мобінг як різновид психологічного насильства в трудовому колективі. Актуальні проблеми філософії та соціології. 2016. Вип. 14. С. 58-61.
4. Ларченко Н. Моббинг или психологическое насилие в трудовом коллективе. Волгоград : Волгоградский областной центр медицинской профилактики, 2015. 25 с.
5. Мобінг у трудових відносинах: що варто знати. URL : <http://sfs-group.com.ua/mobing-u-trudovyh-vidnosynah-shho-varto-znaty/> (дата звернення: 10.05.2020).
6. Смук О. Мобінг як наслідок злоскісної агресії. Науковий вісник Ужгородського університету. Серія: «Педагогіка. Соціальна робота». 2018. Вип. 2 (43). С. 260–264.

*Татомир Юрій  
Науковий керівник – доц. Свідерська Галина*

#### **ЧИННИКИ АСЕРТИВНОЇ ПОВЕДІНКИ МАЙБУТНІХ ПСИХОЛОГІВ**

Асертивність, як і будь-яке психологічне явище відповідно до принципу детермінізму має власні умови та чинники розвитку. Сучасними вченими досліджуються як зовнішні (соціальні), так і внутрішні (психологічні, суб'єктивні) чинники асертивності та асертивної поведінки, ті, які сприяють чи заважають її розвитку. На думку В.З.Лучків, до зовнішніх умов становлення та прояву асертивності відносять особливості сімейного та шкільного виховання, вплив референтних груп, особистий соціальний досвід людини тощо. До внутрішніх умов розвитку – її базові потреби, сформованість відповідних індивідуально-психологічних характеристик особистості, особливості мотиваційної сфери, установки, цінності [3].

Американський психотерапевт Ендрю Солтер, розвиваючи у своїх клієнтів асертивність, навчав їх спонтанних реакцій, розумному прояву емоцій, умінню безпосередньо говорити про свої бажання і вимоги. І прийшов до висновку, що найбільш цінним засобом створення почуття впевненості у собі є здатність проникнення в сутність поняття «Хто ти є». На його думку, ця здатність, по-перше, допомагає усвідомити власну неповторну індивідуальність. А по-друге, усвідомлення рольових характеристик допомагає визначити, як саме впевненість у собі може пригнічувати висунення до самого себе занадто високих чи занадто малих вимог [2].

М. Брух також визначає чинники, за яких здійснюється формування асертивної поведінки. Це, зокрема, знання власних прав та обов'язків; адекватне оцінювання себе й оточуючих; усвідомлення особистих потреб та інтересів; розуміння власних цілей, намірів і шляхів подальших дій; ставлення з повагою до прав та інтересів інших людей; здатність досягати поставлених цілей, не маніпулюючи іншими; уміння переконувати і завойовувати прихильність, звертатися за порадою чи допомогою до людей; спроможність укладати компромісні рішення; встановлювати ділові контакти та партнерські стосунки [8].

За переконаннями К. Келлі, І. Крістофа, Е. Круковича, А. Ланге, В. Ромека, асертивна поведінка – не стільки важливе особистісне утворення суб'єкта, що дозволяє пристосовуватися до умов, які змінюються, скільки встановлення таких взаємин, які сприяють творчому зростанню, розширенню ступеня волі й саморозвитку на основі відповідальності за вибір своїх почуттів, дій і стосунків із собою та навколишніми. Це також можливість прогнозувати роль,