

7. Shafalyuk, O.K. (2014), "Sotsialna vidpovidalnist u zabezpechenni konkurento-spromozhnosti, komunikatsiynoyi i komertsiiynoyi efektyvnosti kompleksu marketingu", Formuvannya rinkovoyi ekonomiki, no. 32, pp. 38–45.

8. Shafalyuk, O. K. (2014), "Bazys kontseptsiyi sotsialno-vidpovidalnogo marketingu u doslidzhennyah i strategiyah modifikatsiyi povedinky spozhivachiv", Vcheni zapiski, no. 16, pp. 99–105.

УДК 331.5(477) — 053.81

Червінська Л.П.,

д-р екон. наук, проф.,
Київський національний економічний
університет імені Вадима Гетьмана,
lpc21@ukr.net

Червинская Л.П.,

д-р экон. наук, проф.,
Киевский национальный экономический
университет имени Вадима Гетьмана,

Chervinska L.P.,

ScD in Economics, Professor
Personnel Management and Labour Economics Department
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman

МОБІНГ ПЕРСОНАЛУ ЯК СОЦІАЛЬНЕ ЯВИЩЕ ОРГАНІЗАЦІЇ

МОББИНГ ПЕРСОНАЛА КАК СОЦИАЛЬНОЕ ЯВЛЕНИЕ ОРГАНИЗАЦИИ

MOBBING PERSONNEL AS A SOCIAL PHENOMENON OF THE ORGANIZATION

У статті досліджено питання мобінгу персоналу як соціального явища організації, причини виникнення і наслідки. Наведено приклади вирішення даної проблеми у зарубіжних країнах. Окреслено можливі заходи щодо практичного пом'якшення і попередження мобінгу у вітчизняній практиці.

В статье исследовано вопрос моббинга персонала как социального явления организации, причины возникновения и последствий. Приведены примеры решения данной проблемы в зарубежных странах. Определены возможные меры по практическому смягчению и предупреждению моббинга в отечественной практике.

The article studies the issues of mobbing staff as a social phenomenon organizations. The different kinds of mobbing, reveals the causes, mechanisms of occurrence, carried out a short field trip to the roots of the problem, the consequences, the ways of prevention of mobbing and methods of struggle against this destructive phenomenon. As shows the analysis of international and domestic experience, the problem of mobbing is extremely difficult to overcome, as it becomes known only in the extreme, and in other cases it remains quite hidden and, as a rule, not is made outside of a social group or collective. Examines the laws of some foreign countries on the prohibition of mobbing (psychological pressure) in the workplace. It is concluded that in other countries the protection of the dignity of the worker in the labour market is as important as other working

conditions. Induced examples of solutions to this problem in foreign countries. The experience of developed countries should be studied and implemented in Ukraine with the aim of improving the working conditions of employees, including through the creation of a comfortable psychological atmosphere and the development of a mechanism responsible perpetrators.

Ключові слова. Мобінг, насильство, залякування, прояви, причини, соціальне явище, співробітники.

Ключевые слова. Моббинг, насилие, запугивание, проявления, причины, социальное явление, сотрудники.

Key words. Mobbing, violence, intimidation, manifestations, causes, social phenomenon, employees.

Вступ. В сучасних умовах, внаслідок обмеженості робочих місць і привабливих вакансій, посилення конкуренції, коли значна частина співробітників боїться втратити роботу, а частина — бажає зробити кар'єру будь-яким шляхом, все більше мова йде про мобінг персоналу. Означене явище стає все поширенішим. Науковці це пов'язують з підвищенням рівня агресії у людей. Мобінг процвітає і тому, що його ігнорують. До того, жертви психологічного третирування, часто не в змозі захистити себе. Говорити ж в нашій країні про судові процеси, пов'язані з мобінгом, майже недоречно. У багатьох країнах проблема викорінення мобінгу активно дискутується, зокрема, з точки зору правових відносин, оскільки саме в цій сфері можна реалізовувати важливу функцію налагодження співробітництва між працівниками і роботодавцями у дусі соціального партнерства та врегулювання міжособистісних конфліктів працівників. За допомогою ефективного менеджменту персоналу також важливо забезпечувати максимальний соціально-психологічний комфорт на робочому місці. Упродовж кількох десятиліть явище мобінгу глибоко досліджувалось такими західними фахівцями, як А. Ваніорек, Л. Ваніорек, С. Бродський, Р. Здибела, К. Кмечек-Баран, Х. Лейман, Р. Поздзіка, А. Шалковська та ін. У сучасний період його вивченням займалися Т.Ф. Алексеєнко, О.О. Корабльова, І.В. Лагутіна, А.І. Маренич, Н.Г. Мехеда, О.І. Сердюк та ін. Нині об'єктивно назріла необхідність практичного вирішення проблеми мобінгу, що передбачає системний науковий підхід. Аналіз цього явища з моральної (емоційної) точки зору має поєднуватися з визначенням економіко-правових засобів і механізмів унеможливлення (викорінення) мобінгу.

Постановка завдання. Метою статті є виявлення причин і наслідків мобінгу персоналу як соціального явища, формування підходів щодо його попередження і викорінення.

Результати дослідження. Хоча поняття "мобінг" з'явилося недавно, явище, яке воно позначає, існувало завжди. Можна припустити, що мобінг у різних формах існує ще з часів відколи люди почали об'єднуватись в общини. Практично кожна працююча людина хоч би раз в житті стикалась з певним його проявом. Поняття "мобінг" уперше використано в 1978 році, пізніше воно стало сферою наукових інтересів. Учений-психолог доктор Х. Лейман у 1980-х роках використав термін "мобінг" для позначення дій з чинення тиску, застосування насильства і залякування на робочому місці. Він уперше провів дослідження названого явища у Швеції, характеризуючи його як «психологічний терор», який включає вороже і неетичне ставлення одного або кількох людей, що «систематично

повторюється, спрямований проти іншої людини...». Мобінг супроводжується ознаками соціального конфлікту і агресивною поведінкою однієї зі сторін. Це соціальне явище не відноситься до категорії окремих, випадкових дій, а спрямоване проти одного працівника або групи працівників, які відчують переслідування щодня чи з періодичною постійністю. Ці дії, як правило, носять прихований характер, а потерпілий опиняється в ізоляції, відчуває дискомфорт і впадає у депресію [1]. У результаті, людина або захворює, або йде з роботи за власним бажанням.

Поряд з мобінгом існує поняття булінгу, типу насильства схожого на мобінг. Але при мобінгу сторону насильника займає група людей (керівництво, колеги, підлеглі), а булінг — це емоційний тиск з боку однієї людини [6]. У книзі "Насильство на роботі" мобінг і булінг прирівнюються до вбивств, насильств і інших особливо тяжких злочинів. Коли люди не знаходять своє місце у працевлаштуванні, у передчутті браку коштів, не бачать і сенсу життя. Мобінг у системі соціально-трудових відносин має або вертикальну (переслідування по вертикалі управління персоналом), або горизонтальну (переслідування на рівні однієї професійної групи або одного структурного підрозділу) спрямованість. У першому випадку, джерелом переслідування, як правило, є безпосередній керівник, роботодавець, у другому — співробітники підрозділу.

Феномен мобінгу властивий для будь-якої держави, включаючи й Україну, будь-якого підприємства чи організації. У розвинутих країнах це явище стає причиною істотного зниження економічної ефективності бізнесу: майже кожний двадцятий прийнятий зазнає мобінгу на новому робочому місці (5 %). І це тільки в момент прийому на роботу. Відсоток же людей, які під час подальшої трудової діяльності стали жертвами такого явища, у десятки разів більший [4, 7]. Означена тема активно обговорюється у західній пресі, щорічно в Європі мільйони співробітників різних підприємств признаються психологам, що з ними на роботі обходяться несправедливо. У багатьох західних країнах функціонують центри допомоги жертвам мобінгу, адже число постраждалих при цьому збільшується. У Німеччині майже 1,5 млн чоловік кожен день переживають емоційне насильство на робочому місці, що за оцінкою Об'єднання німецьких профспілок обходиться країні в 2,5 млрд євро щорічно. Як повідомляє газета La Tribune [5], стрес співпрацівників щорічно обходиться французьким компаніям у кілька мільярдів євро, а канадським компаніям — приблизно у \$ 33 млрд канадських доларів на рік [6].

Згідно з німецькою статистикою, половина персоналу компаній цієї країни піддається мобінгу, який особливо розповсюджений в середовищі офісних працівників. Профспілки німецької корпорації IG Metall установили, що в 33 % випадків нападником є керівництво. Підлеглий допускає спровоковані помилки, які гіперболізуються і представляються як такі, що можуть зводити фірму до катаклізму. Передбачається, що один випадок мобінгу в Швейцарії обходиться працедавцеві в суму, що прирівнюється до річної зарплати співробітника : втрати робочого часу, змінюваність персоналу, збільшення субсидій, медичного страхування, зменшення соціального продукту та ін. Причиною 20 % усіх самогубств у Швеції є мобінг, а японські компанії ще до прийняття співробітника на роботу, при підписанні трудового договору, намагаються убезпечити себе, обумовлюючи випадки суїциду [2].

Опитування, проведене в одній російській організації, показало, що близько 80 % співробітників випробували на собі прояви мобінгу. Це проявлялося в тому, що до їх пропозицій не бажали прислухатися, підвищували голос, приховували або давали неповну інформацію про стан справ, пред'являли завищені вимоги, звинувачували в некомпетентності і т.п. Серед причин подібних явищ співробітники називали неприйняття "новачків" у колективі, низький рівень культури ділових стосунків, привілейоване положення окремих співробітників, безкарність. Можуть переслідуватися різні цілі, наприклад, щоб підвищити свій авторитет, позбавитись конкурента, домогтись певних привілеїв і т.д. Це може бути і цілеспрямованою стратегією менеджменту, щоб змусити працівника звільнитися за власним бажанням. Скільки українських працівників піддаються мобінгу невідомо, статистика це умовчує. Більшість людей боїться бути відторгнутими і мало хто може подолати первісний інстинктивний страх відділитися від групи заради ідеї, принципу, несправедливості. Згідно з опитуваннями, які провів Karl E. Dambach, лише половина дорослих людей, 20 % студентів віком від 19 до 25 років відповіли ствердно, лише 5 % осіб віком до 18 років припустили, що вони могли б протистояти групі, яка діяла несправедливо. Однак опитування має похибку, адже люди схильні говорити й думати про себе краще, ніж є насправді. До причин, залежних від особливостей жертви мобінгу, належать: соціальна, фізична, психологічна несхожість на інших членів колективу, неадекватне сприйняття власної особистості (завищення або заниження самооцінки, комплекс неповноцінності або переваги); неадекватне сприймання групи, акцентуації характеру, слабкий тип нервової системи, некоректний (авторитетний, тоталітарний) стиль виховання, фізична слабкість (хворобливість), пасивна роль у конфліктах [3].

Основні соціальні форми вияву мобінгу: посягання на соціальні стосунки, а саме — припинення спілкування; заборона колегам розмовляти із суб'єктом, його бойкот; посягання на соціальний авторитет, насміхання чи поширення пліток; підозри в психічних розладах; насміхання над фізичними вадами, особистим життям, національністю; напади на політичні або релігійні переконання; доручення робіт, які принижують почуття власної гідності; несправедливе й образливе оцінювання роботи; сумніви в рішеннях суб'єкта тощо [2]. До переліку варто додати сексуальні домагання, що стосується як чоловіків, так і жінок. Українські компанії співпрацюють із зарубіжними компаніями і вітчизняним співробітникам доводиться контактувати з жителями інших держав, менталітет яких дещо відмінний від нашого. Боротьба менталітетів також може перетворюватись у мобінг.

Керівникам — "жертвам" у порівнянні з рядовими співробітниками загрожують і додаткові прояви мобінгу. Так, топ-менеджерів може поступати негативна інформація про роботу його відділу, накази керівництва він може отримувати із запізненням, підлеглі можуть ігнорують його розпорядження і т.п. Неприйняття нового керівника, особливо якщо останній призначений "згори", теж нерідко служить причиною мобінгу. Іноді колектив налагоджений проти нових керівників з їх же вини, можливо, вони занадто завзято взялися за перетворення на новому місці.

Серед безлічі причин, що призводять до мобінгу, немало таких, які можуть бути передбачені керівництвом або відділом кадрів. Так, керівництву варто

приділяти більше уваги розвитку співробітників усередині компанії. Важливо підбирати нових працівників, інтереси яких відповідають існуючій корпоративній культурі колективу і які легко в ньому приживаються. Можливо, має сенс провести для керівників підрозділів і їх підлеглих спеціальні тренінги, або зблизити колег, запросивши їх на спільний неформальний захід, тоді шанси появи в компанії мобінгу зменшуються. Частково ситуацію може покращити роз'яснення співробітникам їх посадових обов'язків. Принаймні, у "жертви" з'являється можливість захиститися від несправедливих звинувачень у некомпетентності і недисциплінованості. Так як мобінг супроводжується неперевіреною інформацією і плітками, для припинення їх поширення, слід звернути увагу на рівень інформованості працівників про життя організації.

Бізнес-консультанти мають шукати причини мобінгу в організаційній структурі і організаційному кліматі : неясні цілі організації і стратегії її розвитку; відсутність навичок управління у вищого керівництва; відсутність зворотного зв'язку; розпливчаті межі відповідальності і службових обов'язків; нечіткий механізм ухвалення рішень та розподіл праці між відділами і підрозділами; погана організація інформаційних потоків; плінність кадрів, часта зміна топ-менеджерів; відсутність системи кадрового просування і можливостей кар'єрного зростання; різна мотивація у співробітників; неправильна організація праці і, як наслідок, велике перевантаження окремих працівників.

Підтримку продуктивних соціальних і трудових стосунків у колективі можна забезпечити за рахунок введення практики коучингу, який сприятиме реалізації розвитку співробітника, підвищенню компетентності і вдосконаленню його професійних навичок, дозволяє розкрити потенціал особи для максимізації власної продуктивності праці. Доцільно проводити тренінги і для керівників по профілактиці мобінг-процесів, наприклад, контролювати їх через проведення регулярних анонімних опитувань. Забезпечення психологічного здоров'я співробітників повинно стати пріоритетним завданням. Тут доречно відмітити, що системи, які мають культуру пригнічення, роблять людей однаково інертними і не здатні виховати геніїв, новаторів.

Так як мобінг досить часто зустрічається в професійному житті турецького суспільства, тут відомі приклади судових процесів, виграних співробітниками, що піддавалися цьому явищу, а також спеціальних заходів, що підвищують обізнаність громадської думки. В Resmi Gazete від 19 березня 2011 року був опублікований меморандум уряду №2011/2 "Про перешкоду психологічному тиску (мобінгу) на робочому місці"[3]. Відповідно з цим у складі міністерства праці і соціального захисту Туреччини була утворена рада по боротьбі з психологічним насильством. Завдання ради включають моніторинг і оцінку випадків психологічного насильства персоналу організацій, а також розробку превентивної політики. Очевидно, над цим слід замислитися керівникам вищої ланки і мобілізувати відповідним структурним підрозділам.

У деяких європейських державах, наприклад, Німеччині, Франції, Швеції вже ухвалені закони про моральне переслідування на робочому місці, що захищають жертв мобінгу. Його заборона на законодавчому рівні була запроваджена у скандинавських країнах: Данії (1975 р.), Швеції та Норвегії — з 1977 року [2,3]. Інші країни розробляють подібні законопроекти. Хоча, довести факт "виживання" з роботи нелегко, але якщо це вдається, то суд може визнати недійс-

ним звільнення співробітника за власним бажанням і навіть зобов'язати компанію відшкодувати моральний збиток потерпілому. Також створені спеціальні організації, що допомагають людям, які піддавались емоційному насильству на роботі, гарячі лінії. Це явище все частіше обговорюють у засобах масової інформації і ЗМІ. Багато підприємств Німеччини на рівні локального регулювання встановлюють правила щодо запобігання мобінгу та боротьби зі стресами на роботі. В Італії захист від мобінгу врегульовано конституційним і цивільним законодавством. Стаття 35 Конституції Італії захищає працю у всіх її формах і проявах. Тут термін «мобінг» вперше було застосовано у судовій практиці. У 1999 році судом м. Турін було розглянуто справу найманого працівника, яка звернулася з вимогою відшкодувати шкоду, яку вона отримала внаслідок пошкодження (депресії), що стала наслідком переслідування і приниження її з боку керівника відділу. В Німеччині у 1995 р. створена Асоціація по боротьбі з психосоціальним стресом і мобінгом [4, 5].

Висновки. Резюмуючи, зазначимо, що стан нормативно-правового регулювання трудових відносин в Україні не можна визнавати задовільним, адже вітчизняний законодавець ігнорує наявність негативного явища мобінгу як різновиду насилля. Зважаючи на соціальну значущість проблеми протидії будь-яким проявам дискримінації суб'єктів трудових відносин, об'єктивно назріла потреба вжиття заходів з метою викорінення та унеможливлення мобінгу: створення комплексної довгострокової державної програми щодо визначення форм, методів і напрямів його протидії в організаціях (із залученням юристів, фахівців у галузі менеджменту, психології тощо); закріплення у вітчизняному трудовому законодавстві відповідальності керівників (роботодавців) за допущення або сприяння мобінгу; ініціювання дослідження ситуації з мобінгом інституціями громадянського суспільства (профспілками, правозахисними організаціями, фундаціями). Можливо, варто законодавчо наділити працівника правами: призупиняти роботу у випадку наявності підстав щодо проявів до нього мобінгу; направляти скарги на моральний тиск (переслідування) до громадських утворень підприємств. Зобов'язати роботодавців до активної протидії цьому явищу, надати працівникам можливість у судовому порядку вимагати відшкодування за погіршення здоров'я внаслідок застосування мобінгу, якщо це підтверджено висновком лікаря і т.п.

Література

1. *Абашкина О.* Моббинг по-немецки / О. Абашкина // Справочник по управлению персоналом. — 2007. — №9. — С.120–124.
2. *Ваниорек Л.* Моббинг: когда работа становится адом / Линда Ваниорек ; [Пер. с нем. И. С. Борисова]. — М. : Интерэксперт, 1996. — 168 с.
3. *Лагутіна І. В.* Мобінг на робочому місці: правовий аспект / І. В. Лагутіна // Актуальні проблеми держави і права. — 2011. — № 57. — С. 133–138.
4. *Ноа Дев'єнпорт.* Моббинг: емоциональное насилие на рабочих местах в США / Ноа Дев'єнпорт, Рут Шварц и Гейл Эллиотт. — 1997. — 218 с.
5. *Zdubel R.* (2007) Mobbing w stosunkach pracy (sluzby) — proba definicji. Wybrane zagadnienia prawne. Przegląd Policyjny, no. 85, pp. 79–93.

6. *Чередніченко Н.А.* Мобінг і булінг у трудовому процесі / Н.А. Чередніченко // *Право і безпека*. — 2012. — №5. — С.285–288.
7. *Колот А. М.* Асиметрії розвитку соціально-трудової сфери: прояви, причини, передумови подолання / Колот А.М.// *Актуальні проблеми економіки*. — 2012. — № 6 (132). — С. 205–211.
8. *Колот А.М.* До проблеми розвитку теорії розподільчих відносин / А.М.Колот // *Україна: аспекти праці*. — 2008. — № 8. — С. 3–11.

References

1. Abashkina, O. (2007). Mobbing in German. *Spravochnik po upravleniu personalom* [Handbook of Personnel Management], no. 9, pp. 120–124 (in Russ.).
2. Vaniorek, L. (1996), *Mobbing: when work becomes hell*, Translated by Borisov, I.C., — Moscow, Russia.
3. Lagutina, I.V. (2011). “Mobbing in the workplace: legal aspects”. *Aktual’ni problemy dergavy i prava*, [Actual problems of state and law], no. 57, pp. 133–138 .
4. Noah Devenport. *Mobbing: Emotional Abuse in the workplace in the U.S.* / Noah Devenport, Ruth Schwartz and Gail Elliott. — 1997 — 218 p.
5. Zdubel, R. (2007). *Mobbing in labor relations (sluzby) — attempt a definition. Selected legal issues.* *Przegląd Policyjny* [Overview Police], no. 85, pp. 79–93.
6. Cherednichenko, N.A. (2012). “Mobing and buling in the labour process”, *Right and bespeak*, no.5, pp.285–288.
7. Kolot, A. M. (2012), «Asymmetry of social and labor sphere, manifestations, causes, overcoming conditions» // *Aktual’ni problemy ekonomiky*. vol. 6 (132). — P. 205–211.
8. Kolot, A.M. (2008). “To the problem of the development of the theory of distributive relations”, *Ukrayina: aspekty` praci*, no. 8., pp. 3–11.

Стаття надійшла до редакції 16.01.18 р.