

**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ІВАНА ФРАНКА**

Історичний факультет

Кафедра соціології

**Пояснювальна записка**

до бакалаврської (кваліфікаційної) роботи

на тему

**МОБІНГ ПЕРСОНАЛУ ОРГАНІЗАЦІЇ У СОЦІОЛОГІЧНОМУ  
ДИСКУРСІ**

Виконала: студентка 4 курсу,

групи ІСС-41с

напряму підготовки (спеціальності)

054 «Соціологія»

Кухарець В. Є.

Керівник: к.с. н., доц, Кудринська А.І.

Рецензент: д.с.н., проф. Коваліско Н. В.

Львів - 2022

**ЛЬВІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**імені ІВАНА ФРАНКА**

Факультет історичний

Кафедра соціології

Освітньо-кваліфікаційний рівень: бакалавр

Галузь знань 05 – соціальні та поведінкові науки

Спеціальність 054 «Соціологія», ОПП «Бізнес-соціологія»

**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

**Завідувач кафедри соціології**

**проф. Пачковський Ю. Ф.**

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 2022 року

**З А В Д А Н Н Я**

**НА КВАЛІФІКАЦІЙНУ (БАКАЛАВРСЬКУ)**

**РОБОТУ СТУДЕНТУ**

Кухарець Вікторії Євгеніївни

1. Тема роботи «Мобінг персоналу організації у соціологічному дискурсі»  
керівник роботи доц. Кудринська Анна Іванівна  
затверджені Вченою радою факультету від “21”березня 2022 року №6
2. Строк подання студентом роботи: 10 червня 2022 року
3. Вихідні дані до роботи:
  1. Гірняк К. М. Вплив моббінгу на формування системи управління персоналом. *Науковий вісник ЛНУВМБТ імені С.З. Гжицького*. 2016. Том 18 №1(65), частина 4. С. 167-174.

2. .Chomczynski P. Mobbing from the Standpoint of Symbolic Interactionism”. *Qualitative Sociology Review*. 2020. №4. С. 52-62.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити)

## Розділ 1. Теоретико-методологічне вивчення мобінгу персоналу в організації

1.1 Концептуалізація мобінгу як виду насильства в науковому дискурсі

1.2 Особливості соціологічного вивчення проявів мобінгу персоналу в організації

1.3 Мобінг персоналу організації крізь призму теорії символічного інтераціоналізму та поведінкової теорії управління

## Розділ 2. Мобінг персоналу в організації: досвід емпіричного вивчення

2.1 Мобінг в організації крізь призму зарубіжних та вітчизняних науковців

2.2 Методологічні особливості авторського соціологічного дослідження

2.3 Мобінг в організації: регіональний вимір

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов’язкових креслень)

К-ть рисунків – 1; к-ть таблиць – 6

6. Консультанти розділів роботи

Розділ	Прізвище, ініціали та посада консультанта	Підпис, дата	
		завдання видав	завдання прийняв
I	доц. Кудринська А.І.		
II	доц. Кудринська А.І.		

7. Дата видачі завдання: 29.10.2021

### КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів кваліфікаційної (бакалаврської) роботи	Строк виконання етапів роботи	Примітка
1.	Написання вступу до роботи	вересень 2021	
2.	Написання теоретико-методологічного розділу	грудень 2021	
3.	Розробка програми та інструментарію дослідження	січень 2022	
4.	Проведення дослідження	лютий-квітень 2022	
5.	Аналіз емпіричних даних	квітень 2022	
6.	Написання емпіричного розділу	травень 2022	
7.	Підсумки, робота на висновками	травень-червень 2022	

Студент \_\_\_\_\_ Кухарець В.Є.

Керівник роботи \_\_\_\_\_ Кудринська А.І.

## ЗМІСТ

<b>ВСТУП</b> .....	3
<b>РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГІЧНЕ ВИВЧЕННЯ МОБІНГУ ПЕРСОНАЛУ В ОРГАНІЗАЦІЇ</b> .....	7
1.1 Концептуалізація мобінгу як виду насильства в науковому дискурсі.....	7
1.2 Особливості соціологічного вивчення проявів мобінгу персоналу організації.....	13
1.3 Мобінг персоналу організації крізь призму теорії символічного інтераціоналізму та поведінкової теорії управління.....	20
<b>Висновки до розділу 1</b> .....	23
<b>РОЗДІЛ 2. МОБІНГ ПЕРСОНАЛУ В ОРГАНІЗАЦІЇ: ДОСВІД ЕМПІРИЧНОГО ВИВЧЕННЯ</b>	
2.1 Мобінг в організації крізь призму зарубіжних та вітчизняних науковців.....	24
2.2 Методологічні особливості авторського соціологічного дослідження.....	29
2.3 Мобінг в організації: регіональний вимір.....	39
<b>Висновки до розділу 2</b> .....	44
<b>ВИСНОВКИ</b> .....	45
<b>Список наукових джерел і літератури</b>	
<b>Додатки</b>	

## ВСТУП

**Практична актуальність теми.** Суспільство складається з процесів, які в ньому відбуваються. Для того, аби краще його розуміти, необхідно досліджувати ці процеси, незалежно від їх позитивності чи негативності. На жаль, як слушно зазначила Н. Черниш в своєму інтерв'ю Т. Лапан: «...найвища влада і тепер так вперто уникає знання про реальний стан суспільства та ігнорує досвід інших країн»[22]. Це зауваження було висловлено в контексті порівняння відношення радянської та сучасної влади до соціології, що безпосередньо впливає на її стан. Ця думка може бути одним з пояснень, чому явище насильства на роботі досі мало вивчене в Україні, хоча активна протидія в інших країнах триває давно. Дане явище є небезпечним, і його вивчення необхідно.

Шведський дослідник Г. Лейманн довів, що під час постійних принижень на роботі психіка відчувається так само, як після досвіду війни чи в'язниці[17]. Поняття «мобінг» знайоме не всім, хоча є велика вірогідність того, що з цим явищем зустрічаються багато українців, але не можуть протидіяти. Для підтвердження або спростування такої ймовірності необхідно проводити дослідження, зорієнтовані на український менталітет та реальність, на кшталт того, що проводять в інших країнах.

В українському науковому дискурсі нечасто зустрінеш ґрунтовні дослідження мобінгу. Зокрема, до 1990 року в соціології дана проблема вивчалася відносно поверхнево, а після майже не зустрічається наукова література, де б висвітлювалися емпіричні аспекти вивчення даної проблематики[20].

Одним з основних напрямів дослідження є переживання та сприйняття мобінгу жертвою, пов'язані з їх досвідом. Розуміння механізмів насильства на робочому місці допоможе краще спланувати засоби протидії.

У подоланні цього явища мають бути зацікавлені і підприємці, адже воно негативно впливає на управлінський рівень в організації[33]. Будь-які

проблеми в організації можуть обернутись збитками в різних сферах, від людських ресурсів до економічних вагомих втрат.

У нашій державі є законопроект про внесення змін до адміністративного законодавства щодо протидії мобінгу, однак це ще не прийнятий закон[3]. Подібне відношення влади ілюструє й відношення людей, які можуть безпосередньо брати участь в процесі цькування, незалежно від позиції в цьому конфлікті.

Тема мобінгу не так широко висвітлюється в ЗМІ, як булінг, наразі це питання часу. Для повноцінного інформування населення стосовно небезпеки, з якою вони можуть зіткнутись, є необхідність детального всестороннього дослідження цього явища. До того ж з роками соціальні явища змінюються, і ті знахідки науковців, які могли демонструвати стан речей на той період, можуть вже втратити свою актуальність, тому важливо досліджувати і з соціологічної точки зору зараз.

**Теоретична актуальність теми.** Даною тематикою науковці займаються з 80-х років минулого століття. З початку досліджень мобінгу акцент був на психологічній якості явища. У 1990-х вивчення проводились в таких європейських країнах, як Великобританія, Франція, Скандинавські країни, Італія та Іспанія[31]. В США існує інститут, який займається дослідженнями в цій сфері – Workplace Bullying Institute[13].

Серед зарубіжних вчених виділяються праці Г. Лейманна, П. Хомчинські, С. Новак та інших. В українському науковому дискурсі мобінгом цікавляться О. Сорока, О. Назарова, К. Гірняк, К. Марисюк, О. Качмар. Однак варто зауважити, що вітчизняні вчені здебільшого фокусують увагу на юридичних аспектах запобігання насильству на роботі, відтак майже недослідженим є соціологічний аспект та сучасний стан мобінгу в Україні.

**Мета роботи:** з'ясування сутності мобінгу персоналу в соціологічному дискурсі

### **Завдання роботи:**

- 1) розкрити суть мобінгу в соціогуманітарному дискурсі;
- 2) встановити і описати специфіку вивчення мобінгу крізь призму символічного інтеракціонізму та соціології управління;
- 3) проаналізувати досвід емпіричного вивчення проблематики мобінгу;
- 4) здійснити аналіз результатів авторського соціологічного дослідження.

**Об'єкт за критерієм носія проблеми:** персонал організацій України

**Об'єкт за критерієм загальної проблеми:** мобінг персоналу організацій України як соціальне явище

**Предмет дослідження:** особливості вияву мобінгу серед персоналу в українських організаціях.

**Теоретико-методологічними засадами дослідження** є триангуляція теорій: символічний інтеракціонізм та теорії середнього рівня – соціології управління, а саме поведінкової теорії управління. Застосування символічного інтеракціонізму дає змогу проаналізувати сприйняття насильницьких дій жертвами та взаємозв'язок між цим досвідом й подальшим життям, а також виокремлення етапів мобінгу на основі класифікації символів, які властиві для моменту розвитку ситуації. Підходи ж соціології управління важливі для окреслення ролі керівника персоналу у запобіганні або виникненні насильницьких ситуацій на робочому місці, його безпосередньої участі в якості однієї зі сторін чи в ролі медіатора в конфлікті.

Основним методом є біографічне інтерв'ю, за допомогою якого буде простежуватись соціалізація респондента, його досвід, передумови конфліктної ситуації на робочому місці, хід конфлікту та його наслідки для жертви.

**Практичне значення результатів.** Отримані результати та висновки, представлені у кваліфікаційній роботі, розширюють уявлення про розуміння мобінгу як соціального явища, а також є доречними у розробленні



ефективних методів запобігання цьому явищу в українських організаціях як на управлінському, так і державному рівнях. Окрім цього пропонуються напрями та теми для подальших досліджень даного явища.

**Структура роботи.** Бакалаврська кваліфікаційна робота складається зі вступу, двох розділів (теоретичного й емпіричного), висновків, списку використаних джерел та літератури, а також додатків.

## **Розділ 1. Теоретико-методологічне вивчення мобінгу персоналу в організації**

### **1.1 Концептуалізація мобінгу як виду насильства в науковому дискурсі**

Дослідження явища потрібно починати з загального, а потім поступово переходити на конкретні визначення й категорії. Саме тому перш ніж почати розгляд вивчення мобінгу, варто ознайомитись з визначеннями насильства в науковому дискурсі.

Насильство – явище, яке має місце в усіх сферах життя людини, та існує з історичних основ суспільства. Через множинність проявів та ознак у цьому дискурсі існує чимало підходів до визначення поняття. На думку Д. Бойка, таке різноманіття спричинене розбіжністю світоглядів дослідників і розглядом явища насильства в соціальній системі [15]. Він пропонує умовну класифікацію за ознакою співвідношення насильства та соціальності, виокремлюючи апологетичну та критичну традиції. Перша розглядає насильство у його протиставленні до «нормальних» суспільних відносин; інтерпретуючи насильство, послуговується категоріями «девіація», «аномія», «легітимність - нелегітимність», «легальність-нелегальність» тощо. Критична традиція ж йде шляхом пошуку неочевидного в очевидному, зосереджуючи увагу на виявленні насильства у «нормальному» соціальному житті [15].

Окрім цього є різноманітні класифікації видів насильства, але поширеністю вирізняється та, яка виокремлює фізичне, психологічне, економічне та сексуальне насильство. До цього додаються форми насильства в різних сферах людського життя, серед яких і такі споріднені на перший погляд поняття, як мобінг і булінг.

У науковому дискурсі є різні підходи до визначення мобінгу. Дослідження цього феномену почалось в ХХ столітті. Зокрема, в 70-х роках минулого століття скандинавські вчені досліджували прояви агресії серед студентської молоді й охарактеризували це соціальне явище як «булінг» [23]. Булінг («*bullying*», від англ. «*bully*» – «хуліган», «забіяка», «задирака»,

«грубіян», «насильник») визначається як утиск, дискримінація, цькування; цей термін означає тривалий процес свідомого жорстокого ставлення (фізичного, психологічного тощо) з боку дитини або групи щодо іншої дитини або інших дітей [23].

На початку 1980-х рр. ситуацію повторювальної та систематичної агресії між працівниками на робочих місцях досліджував шведський учений Г. Лейман, котрий тлумачив це явище через поняття «мобінг». Оскільки прояви систематичної та довготривалої агресії майже одночасно досліджували дві групи науковців, вони узгодили, що поняття «булінг» застосовується щодо шкільних ситуацій, а термін «мобінг» – щодо ситуацій на робочих місцях [23].

Однак у сучасній науці простежуються три підходи до визначення взаємозв'язку мобінгу та булінгу. Перший передбачає застосування, про яке йшлося вище, а саме мобінг щодо насильства на робочих місцях, а булінг – в школі. В другому випадку можливе однакове значення мобінгу та булінгу, а в третьому – булінг є різновидом мобінгу, коли один мобер та одна «жертва».

Стосовно поняття «мобінг» варто зазначити, що в перекладі з англійської мови «*to mob*» означає «нападати зграєю, цькувати». Під мобінгом в організації розуміється колективний психологічний терор, цькування стосовно кого-небудь із працівників із боку його колег, підлеглих або керівництва з метою змусити працівника «піти» з місця роботи або послабити міру його соціального чи професійного впливу в колективі.

Цікавим є факт, що біологи використовували термін «мобінг» ще в ХІХ столітті, описуючи поведінку птахів, які для захисту своїх гнізд літали навколо потенційно небезпечних птахів [32].

Окрім того, що цей термін можна писати і як «мобінг», що найчастіше використовується, так і «моббінг», існують ще декілька визначень. Так, Н. Девенпорт визначає це явище як «колективний психологічний терор, цькування стосовно когось із працівників із боку колег, підлеглих або

керівництва, що здійснюються з метою змусити його/її піти з місця роботи»[16].

У руслі даної проблематики суттєвими є напрацювання в юридичній галузі, і там є свої визначення. Так, М. Бармина в «Енциклопедії трудового права» наводить таке тлумачення мобінгу: «психологічні утиски, переважно групові, працівника з боку роботодавця або інших працівників, що включають в себе постійні негативні висловлювання, критику на адресу працівника, його соціальну ізоляцію всередині організації, виключення з його службових дій соціальних контактів, поширення про працівника свідомо помилкової інформації і т.п.» [16].

Л.Ваніорек визначає мобінг як регулярне та цілеспрямоване нанесення людям шкоди на роботі, що зумовлює суттєву фізичну і душевну шкоду[26].

У правничому колі Н. Ларченко відносить до причин мобінгу ті, що пов'язані переважно зі заздрощами, особистими негативними почуттями, професійною кваліфікацією та несправедливим розподілом трудового навантаження [21]. Всього виділено 33 пункти, в яких детально розписуються вказані вище причини.

Дещо інший підхід до тлумачення цього поняття пропонує Г. Єнджеєк, виділяючи значно меншу кількість причин, однак за своїм походженням та емоційним навантаженням вони дещо подібні [21]. Це доводить правильність висновків різних науковців про природу причин мобінгу – негативні переживання та почуття людей, які виливаються в прояви насильства. Ці прояви також мають різне визначення та форми. Одностайності думок у цьому питанні немає.

Наприклад, О. Качмар вважає, що основними соціальними формами вияву мобінгу є:

- зазіхання на соціальні стосунки, а саме: припинення спілкування, заборона спілкування (тобто суб'єкт мобінгу забороняє об'єкту звертатися до нього);
- переміщення робочого місця в окрему кімнату, подалі від колег;

- ставлення до суб'єкта як до «порожнього місця», заборона колегам розмовляти із суб'єктом, його бойкот;
- зазіхання на соціальний авторитет, тобто негативне оцінювання, висміювання чи поширення пліток;
- підозри в психічних розладах, натяки на необхідність психіатричного обстеження; насміхання над фізичними вадами, особистим життям;
- напади на політичні або релігійні переконання; насміхання над національністю;
- доручення робіт, які принижують почуття власної гідності;
- несправедливе й образливе оцінювання роботи;
- карикатурне копіювання ходи, голосу чи жестів; сумніви в рішеннях суб'єкта; викрикування навздогін непристойностей чи інших образливих висловлювань [21].

Різноманітність проявів залежить від винахідливості та причин такої поведінки моберів. Не менш важливим є те, який вид мобінгу – горизонтальний чи вертикальний – практикується. При вертикальному з'являється фактор влади, яку може застосовувати кривдник.

Головними механізмами розвитку мобінгу вважаються заздрощі та конкуренція, неприйняття інших думок, бажання підкорити когось власній волі, витіснити когось із групи (колективу), принизити, навіяти страх. Основними засобами реалізації є: штучно створені інтриги, пліткування, донесення до інших осіб у групі неправдивої та свідомо викривленої інформації, поширення безпідставних чуток, систематична публічна критика, маніпулювання і залякування, необ'єктивно низька або негативна оцінка роботи, ігнорування, умисне невизнання, замовчування досягнень чи успіхів і одночасно акцентування на якихось невдачах (навіть якщо вони є незначними), систематичне перенавантаження різними завданнями і видами робіт, блокування ініціатив, негативне налаштування членів групи проти даної особи, соціальна ізоляція. Для того, щоб успішно реалізувати

«привабливі» для моберів основні життєві стратегії, вони керуються різними прийомами та моделями поведінки, зокрема:

- формування в групі (колективі) бажаного про себе враження – сильного, розумного, владного, доброго, компетентного і т.д.;
- задоволення потреби у постійному визнанні власної правоти;
- керування людьми, їх відносинами, контроль всіх інформаційних потоків та рішень;
- наближеність до керівництва, завоювання статусу «улюбленця»; – самоутвердження й отримання життєвих благ за рахунок інших [16].

Фундатор наукового розгляду мобінгу, фахівець із індустріальної психології Г. Лейман визначає такі етапи цього процесу:

- етап розбіжностей – є критичний інцидент, де виникають розбіжності. Це ще не мобінг, але без врегулювання може ним стати;
- етап агресії – виникає, якщо не врегулювати розбіжності. Починаються психологічні напади;
- етап інституційної влади/сили – мобер намагається залучити керівництво до цієї проблеми. Через некоректну подачу інформації керівництво не регулює проблему, а тисне на жертву, через що остання має справу тепер і з насильником, і з керівництвом;
- етап опису – на цьому етапі жертві надається характеристика «важкої», «неефективної», «непокірної», «іншої», «опонента». З неправильним судженням та керівництвом цей негативний цикл прискорюється;
- етап вислання – цей етап містить відставку, звільнення чи зміну роботи. Це може викликати емоційний зрив, а звільнення – психосоматичні розлади. Жертва зазнає мобінгу та переживає

його наслідки не лише на професійному, але й особистісному рівнях [30].

Як зазначалося вище, мобінг буває різним, залежно від усвідомлення, спрямованості, кількості учасників та методів здійснення. За усвідомленістю мобінг розмежовують на свідомий та несвідомий [16]. Свідомий — цілеспрямовані дії, що мають конкретну, чітко окреслену мету: створити людині такі умови, аби вона звільнилася із займаної посади. У такому випадку найчастіше йдеться про корисливі мотиви — обійняти чиюсь посаду, провести на неї когось зі «своїх», вислужитися перед керівництвом. Несвідомий — коли людина не усвідомлює, що займається цькуванням (хтось із колег викликає у неї постійне роздратування, що накопичується і з часом проривається назовні) [16].

За напрямком впливу виділяють горизонтальний (здійснюється серед колективу, на одному рівні) та вертикальний (відбувається між рівнями організації) мобінг [26]. У цьому контексті доречно згадати й такі поняття, як босінг – лінійно спрямований психологічний терор від керівника, роботодавця щодо підлеглого [23]; стафінг – коли підлеглі «виступають» проти керівника, але цей вид зустрічається доволі рідко [26]; сендвіч-мобінг – одночасне цькування і по вертикалі, і по горизонталі [16].

За критерієм суб'єктивного впливу мобінг поділяється на індивідуальний (здійснюється однією людиною) та груповий – жертву мобінгу тероризує декілька осіб [16].

Залежно від форм цькування вирізняють мобінг:

1) відкритий або «чорний», при якому мобер, тобто ініціатор, провокує конфлікт із жертвою, а згодом до нього приєднується весь колектив, тобто колеги у відкритій формі намагаються якнайшвидше позбутися небажаного члена колективу;

2) прихований або «білий», при якому жертву змушують піти з роботи при вдаваному зовнішньому загальному благополуччі та спокійній атмосфері, коли насправді місяцями, а то й роками, за спиною у неї плетуться

інтриги, розпускаються плітки, ігнорується її ініціатива, не доручаються важливі завдання, часто робляться зауваження тощо. Така форма цькування більш небезпечна за попередню, адже набагато більше травмує психіку і здоров'я жертви [16].

У 1998 р. Міжнародне бюро праці видало книгу «Насильство на роботі» («Violence at Work»), де мобінг прирівнюється до інших видів насильства, у т. ч. вбивства та пограбування [23].

Є різна кількість визначень основного поняття, тому на основі аналізу напрацювань різних авторів сформульоване те, що найбільше охоплює ймовірні прояви цього явища, а саме: мобінг – це різновид насильства, що проявляється на роботі, зазвичай у психологічній формі, акумулює різні дії, спрямовані на виникнення дискомфорту в співробітника, та здебільшого здійснюється з метою його подальшого звільнення. Останнє не обов'язково має місце в усіх випадках, але в більшості (*авторське визначення*). Авторське дослідження буде проводитись з метою з'ясування причин мобінгу та впливу такого роду досвіду на подальше життя людини, яка пережила цей вид насильства.

## **1.2 Особливості соціологічного вивчення проявів мобінгу персоналу в організації**

Мобінг, безсумнівно, є важливим для вивчення соціальним явищем. Кожен підхід в соціології дає змогу дослідити певний аспект цього процесу. Далі будуть проаналізовані деякі теорії та доцільність їх застосування в дослідженні мобінгу. Оскільки в Україні подібних досліджень не проводили, то ми позиціонуватимемо наші припущення.

Структурний функціоналізм – одна з парадигм, яка найчастіше застосовуються. Незважаючи на критику підходів, ця теорія досі є актуальною. Основні постулати та складові структурного функціоналізму:

- ◇ соціальні системи є інтегрованими і тяжіють до стабільності;



- ◇ дисфункції є ненормальним, патологічним станом, який слід долати;
- ◇ суспільство – система взаємопов’язаних структур, що утворюють єдине ціле;
- ◇ всі елементи залежні один від одного в силу різних виконуваних функцій;
- ◇ соціальні інститути;
- ◇ норми та цінності як основа суспільного життя;
- ◇ суспільне життя залежить від солідарності, засновується на взаємодії чи співробітництві взаємодіючих у ньому індивідів і потребує соціального контролю.

Універсальними для будь-якої системи функціями є система AGIL (A – адаптація; G – досягнення цілей; I – інтеграція; L – латентна (підтримка культурних ціннісних зразків, що створюють і підтримують мотивацію) [25].

При аналізі досліджуваного явища крізь структурний функціоналізм виходить, що мобінг – дисфункція роботи злагодженого механізму, яка виникає, скоріш за все, при порушенні функцій адаптації, інтеграції та латентної, й впливає на функцію досягнення цілей.

Оскільки мобінг як дисфункція є патологічним станом, який слід долати, при його наявності мають бути застосовані заходи подолання цього, що потребує мобілізації всіх як системи.

Окрім цього, можна розглядати мобінг крізь призму теорії конфліктів, відомими представниками-основоположниками якої є К. Маркс, Г. Зіммель, Л. Козер та Р. Дарендорф. Мобінг – конфлікт між співробітниками чи керівництвом та підлеглими. Згідно марксистської візії, чим виразніше поляризація, тим більш насильницьких форм набуде розв’язання конфлікту. І хоча представники цього напряму схилились більше до класових конфліктів та революцій, цікаво дослідити взаємозв’язок між гостротою ситуації та розподілом сил супротивників. Стосовно останнього є відомий парадокс

Зіммеля, за яким ефективним способом стримування конфлікту є співставлення (порівняння) сил, однак це не завжди працює в ситуації з цим видом конфліктів.

За Г. Зіммедем конфлікт є неминучим явищем, оскільки людині притаманна агресивність, але її прояви обмежені суспільними нормами. Конфлікт є одним із головних соціальних процесів, що сприяє згуртованості [25]. За різних умов змінюється гострота конфліктної ситуації, а чітке усвідомлення учасниками конфлікту своїх цілей сприяє передумові для осмисленого пошуку компромісу між ними. З появою третьої сторони виникає можливість для багатьох нових відносин, формування коаліцій. У випадку з мобінгом залучення сторонніх учасників може як посприяти вирішенню конфлікту, так і додати гостроти, залежно від того, хто саме доєднується.

Р. Дарендорф вбачає основну причину конфлікту у перерозподілі влади, нерівності соціальних позицій різних груп у соціальній структурі. Також автор виділяє різну інтенсивність конфліктів [19]. Як вже відомо, мобінг може виникати і через заздрощі до людини з вищою посадою, тобто більшою владою, і від цієї ж влади залежать засоби насильства.

Л. Козер обґрунтував ідею позитивних функцій соціальних конфліктів, які є своєрідним запобіжним клапаном системи, за допомогою якого суспільство пристосовується до нових умов. Всі різновиди конфліктів дослідник поділяв на зовнішні та внутрішні, й у кожному з них виділяв соціально-позитивні, які ведуть до розвитку системи, та деструктивні, що загрожують існуванню вже згадуваної системи [14]. Окрім цього також наголошує на визнанні конфлікту як закономірного суспільного явища. Отже, позитивними функціями конфліктів є:

- усунення напруженості у стосунках між антагоністами;
- виконання комунікативно-інформативної та об'єднувальної функції (під час цього процесу сторони краще пізнають і себе, і

противника), а також й тестуючої функції (перевірка внутрішнього світу);

- стимулювання позитивних соціальних зрушень.

Якщо ж говорити про негативні сторони конфлікту, до них належать:

- погіршення соціального клімату;
- неадекватне сприйняття;
- зменшення співпраці;
- матеріальні й емоційні втрати.

Розглядаючи мобінг з такої точки зору, можемо зауважити, що дійсно є і позитивні, і негативні моменти. Подібні ситуації сигналізують про необхідність змін, як в реалізації керівництва, так і в міжособистісній взаємодії колективі. Звернення уваги на цю проблему допоможе мінімізувати її прояви, однак для повних і дієвих висновків необхідне детальніше вивчення, і можливе залучення інших підходів.

Однією з подібних теорій, яка могла б бути корисною при вивченні мобінгу є феноменологія. Феноменологічна соціологія виникла та набула свого поширення в 30-60-ті роки ХХ століття. Це теоретико-методологічний напрям в сучасній соціології, який розглядає суспільство як явища, створені і постійно відновлювані в духовній взаємодії індивідів. Завданням цього підходу є з'ясування того, як люди сприймають соціальну реальність у своїй свідомості і яким чином інтерпретують її. На нашу думку, цю теорію доречно застосовувати при дослідженні жертв мобінгу. Важливим є не лише сам процес насильства на роботі, але й сприйняття цього людьми та взаємодія з іншими після набуття подібного досвіду.

Символічний інтеракціонізм започаткований Дж. Мідом та Г. Блумером – представниками Чиказької школи американської соціології. Суспільство розглядається як безперервний процес соціальної взаємодії у конкретних умовах, що базується на символічній комунікації. Індивідуальне сприйняття реальності мінливе та відмінне від інших. Залежно від досвіду зберігається певне значення символів, їх сприйняття й інтерпретація [25].

Саме завдяки останньому інколи застерігають звертатись до цієї парадигми як призми аналізу, тому що кожен може вбачати щось інше, однак дослідження мобінгу саме з точки зору символічного інтеракціонізму можливо, як і з будь-якої іншої. Символічний інтеракціонізм також доцільно застосовувати в даному питанні керуючись поглядами Дж. Міда [29]. Однією з підтверджуючих цю думку праць є стаття П. Хомчинські «Мобінг з позиції символічного інтеракціонізму» [30].

Ця теорія уможлиблює вивчення практичного аспекту явища мобінгу крізь призму безпосередніх учасників, їхній досвід, а не лише теоретичний аналіз. З точки зору даної парадигми уможлиблюється розгляд і окремих категорій, зокрема проявів агресії як певних символів та жестів, які демонструють вияв позиції кривдників.

Враховуючи складність теми, за втілення ідеї якісного дослідження беруться не всі. Серед цієї меншості і П. Хомчинські, чиє дослідження, а також низка інших, ґрунтовно проаналізовані в наступному розділі.

Зважаючи на те, що ми живемо вже в сучасності, то і для аналізу явища можемо використовувати не лише класичні та традиційні теорії, але й ті, які з'явилися пізніше.

Одним з дискусійних питань є використання феміністичного підходу в дослідженнях[28]. Проблема у приналежності цього питання та пропонованого інструментарію до соціології, а також принагідність використання та висвітлення ситуацій, де доречний цей підхід. У нашому випадку даний підхід можливий з огляду на нерівноцінність статевого та гендерного розподілу за сферами праці, а також якщо припустити, що жінки частіше стають жертвами мобінгу. В той же час даний підхід може односторонньо описати реальний стан, адже будуть враховуватись не всі категорії працюючого населення, де ймовірним є досліджуване явище.

Якщо говорити про дискусійні підходи, то не можемо не згадати структуралізм К. Леві-Строса. Французький соціолог-антрополог, який надихався К. Марксом, Ж.-Ж. Руссо та З. Фройдом, зробив великий внесок у

розвиток наукового бачення, хоча його підхід і не користується великою популярністю та часто плутається з структурним Т. Парсонса. Основними думками науковця є необхідність визнання структури та потреба в дослідженні її складових, адже від особливостей частин залежить стан цілого. Окрім цього, важливим для дослідника в цьому напрямі є не стільки те, що людина усвідомлює в процесі своєї взаємодії з іншими людьми, а те «несвідоме», майже як в теорії Фрейда, що впливає на неї. Загалом за своє життя К. Леві-Строс написав багато цікавих праць, однак ми будемо керуватись більше прагненням зрозуміти та розібрати основні структури, які є в суспільстві. Для нас є важливою думка науковця, яку він взяв від К. Маркса: «...соціальна наука не більше заснована на подіях, ніж фізика на чуттєвих сприйняттях. Наша мета полягає в тому, щоб побудувати модель, вивчити її властивості та спосіб, у який вона реагує на лабораторні випробування, а потім застосувати наші спостереження до інтерпретації емпіричних подій: вони можуть виявитися зовсім не такими, як ми очікували»[34, с.61]. На нашу думку, до мобінгу це можемо пристосувати як необхідність досліджень феномену не лише емпіричним, але й теоретичним шляхом. Окрім цього можемо розглядати саме явище як структуру, де важливе значення мають сторони, причини, процес та наслідки, а їх вивчення дасть змогу всесторонньо проаналізувати його та виробити рекомендації для подальшої взаємодії. Також доречно акцентувати не тільки на усвідомлених діях чи висловлюваннях, а й на глибинний рівень. Це зумовлює появу нових викликів для дослідника та можливих рішень, як наприклад спостереження чи експеримент.

Для сучасної соціології властиве регулярне переосмислення здавалося б нового віяння чи думок. Так на структуралізм є постструктуралізм, який ми також розглянемо в рамках усвідомлення мобінгу в соціологічному контексті. Одним з основних представників є також французький науковець Ж. Деріда – учень М. Фуко, який надихнувся його ставленням до тексту та втілив це у своїй концепції. Згідно неї мова має різне значення залежно від

контексту, постать автора втрачає свою владу над сприйняттям його «продукту», а реконструкція тексту проголошується новим методом дослідження. Останнє не настільки вдале при вивченні мобінгу, однак положення про сприйняття може бути корисним. Так, якщо припустити навіть добрі наміри «мобера», то він може здаватись провокатором чи чинником агресії лише через уявлення «жертви». Як і попередній підхід це дає нові простори для планувань та роздумів над доцільними методами дослідження та самою потребою таких досліджень. На нашу думку, всі дослідження які можуть бути корисними для розуміння та протидії або запобіганню мобінгу чи подібних конфліктних ситуацій важливі, тож при вдалому виконанні було б цікаво побачити результати.

Не можемо не згадати постмодернізм – наукову парадигму, яка припускає рівність всіх теорій та думок стосовно досліджуваного об'єкту. Основним положенням, схожим у концепціях різних авторів-постмодерністів є необхідність дослідження контексту та культурні чинники соціальних процесів. Якщо взяти, наприклад, теорії Ж. Бодріяра як одного з засновників постмодерністського підходу, то найоптимальнішим для аналізу мобінгу може бути положення про «силу слабких». Мова йде про насправді колосальний ефект від повсякденних і незначних на перший погляд явищ. Так, при ставленні до насильства на роботі, нехтуванні його висвітленням та протидії ймовірно все більш відчутні негативні наслідки не лише на соціальному, але й економічному рівнях. Окрім цього можемо говорити про масовість споживання та панування речей над людьми, а не навпаки. Подібна поведінка та побутова заздрість, яка можлива внаслідок «конс'юмеристських перегонів», може призводити до бажання нашкодити суб'єкту. На підставі цього можливе цькування колег, або й керівництва, що є основою визначення мобінгу як соціального явища.

Зреалізований нами мінімальний теоретичний аналіз дає підстави констатувати, що мобінг – багатовимірне явище, яке можна аналізувати крізь призму різних соціологічних підходів та теорій, залежно від мети

дослідження. Для подальшого розгляду проблеми ми обрали символічний інтеракціонізм та теорію поведінкового управління. Соціологічне моделювання на основі цих теорій подано в наступному підрозділі.

### **1.3 Мобінг персоналу організації крізь призму теорії символічного інтеракціонізму та соціології управління**

Соціологія – багатовимірна наука, методи та підходи якої дають науковцю свободу у виборі об'єкту та аспектів дослідження. Мультипарадигмальність в сучасній соціології дозволяє не акцентувати увагу на одній теорії та її категоріях. Завдяки цьому для свого дослідження ми змогли сконструювати концепцію на основі кількох теорій, а саме символічного інтеракціонізму та соціології управління.

Символічний інтеракціонізму при розгляді мобінгу вже використовувався польським вченим П. Хомчинські. В рамках свого дослідження автор звертав увагу на ідентифікацію етапів конфліктної ситуації саме жертвами [30]. Для нашої концепції ми доповнили підхід західного колеги.

В рамках цієї частини моделювання можемо вивести поняття «цькувати – переслідувати кого-небудь різними нападами, наклепами і т. ін., знущатися з когось; підмовляти до ворожих дій, підбурювати проти когось». На основі цього цікавим та важливим у нашому дослідженні є прояви цькування та їх різноманітність. Остаточно визначити ці символи та жести насильства на роботі зможемо після аналізу авторського дослідження. Окрім цього в рамках інтерпретативного підходу можемо простежити взаємозв'язок між попереднім досвідом людини та її ідентифікацією мобінгу на робочому місці, будь вона в позиції жертви, мобера чи свідка. Подібне дослідження потрібне для уточнення визначених етапів а також для розуміння того, як проходить процес крізь призму сприйняття безпосередніх об'єктів насильницьких дій та які дії вважаються такими на основі попереднього досвіду. Додатково застосування даної теорії допоможе в черговий раз

підтримати критику віктимної теорії, з положень якої випливає сприяння жертвою конфліктним ситуаціям та неприпустимій поведінці щодо неї. Також можливе дослідження символічних чи жестових проявів в інших сферах життя наслідків мобінгу.

Оскільки керівники можуть бути безпосередньо задіяні в мобінгу, чи як одна з сторін чи як третя сторона, нам видається можливим і необхідним застосування управлінської теорії.

Соціологія управління – це спеціальна соціологічна теорія, що розглядає управління в широкому значенні, а також його окремі елементи, які стосуються як внутрішньоорганізаційного функціонування, так і особливості репрезентації організації в зовнішньому суспільному контексті[27].

В цьому напрямі досліджень є поведінкова теорія управління, серед представників якої виділяється Е. Мейо[35]. Основними її положеннями є важливість людського ресурсу та міжлюдських взаємин на роботі. В нашому дослідженні окрім визначення мобінгу буде досліджуватись роль керівництва та можливі заходи щодо уникнення чи протидії цьому явищу, з точки зору працівників. На основі даної теорії можемо висунути таке поняття: «керівництво – людина чи орган управління, що виконує функції розподілу та організації ресурсів, а також дотичні до взаємовідносин між працівниками». Таким чином, вищий рівень в трудовому колективі задіяний у конфліктах на робочому місці, але наскільки це потрібно та раціонально в українському суспільстві можливо визначити за допомогою практичного дослідження.

Для майбутніх досліджень доцільне використання не одного методу соціологічного дослідження, а декількох, що називається тріангуляцією. Виокремлюють різні види тріангуляції, які можна поєднувати між собою [24]. При неможливості провести власне дослідження різними методами



доречним є застосування тріангуляції даних, що передбачає порівняння результатів емпіричних напрацювань різних авторів.

Основним методом нашого дослідження є глибинне інтерв'ю. За допомогою цього методу ми зможемо дізнатись більше про процес мобінгу в колективі та переживання жертви. Інструментарій міститиме питання не лише стосовно досвіду роботи та насильства на роботі, але й життєвого шляху загалом, оскільки тоді може формуватися підґрунття насильницької поведінки стосовно людини. Поєднання теорій дає змогу не лише зосередитись на сприйнятті жертв феномену, але й на ролі інших сторін у вирішенні чи розвитку ситуацій.

Авторське соціологічне моделювання мобінгу в житті жертви на основі теорій символічного інтеракціонізму та поведінкової теорії управління можна проілюструвати за допомогою рисунка 1.3.1.

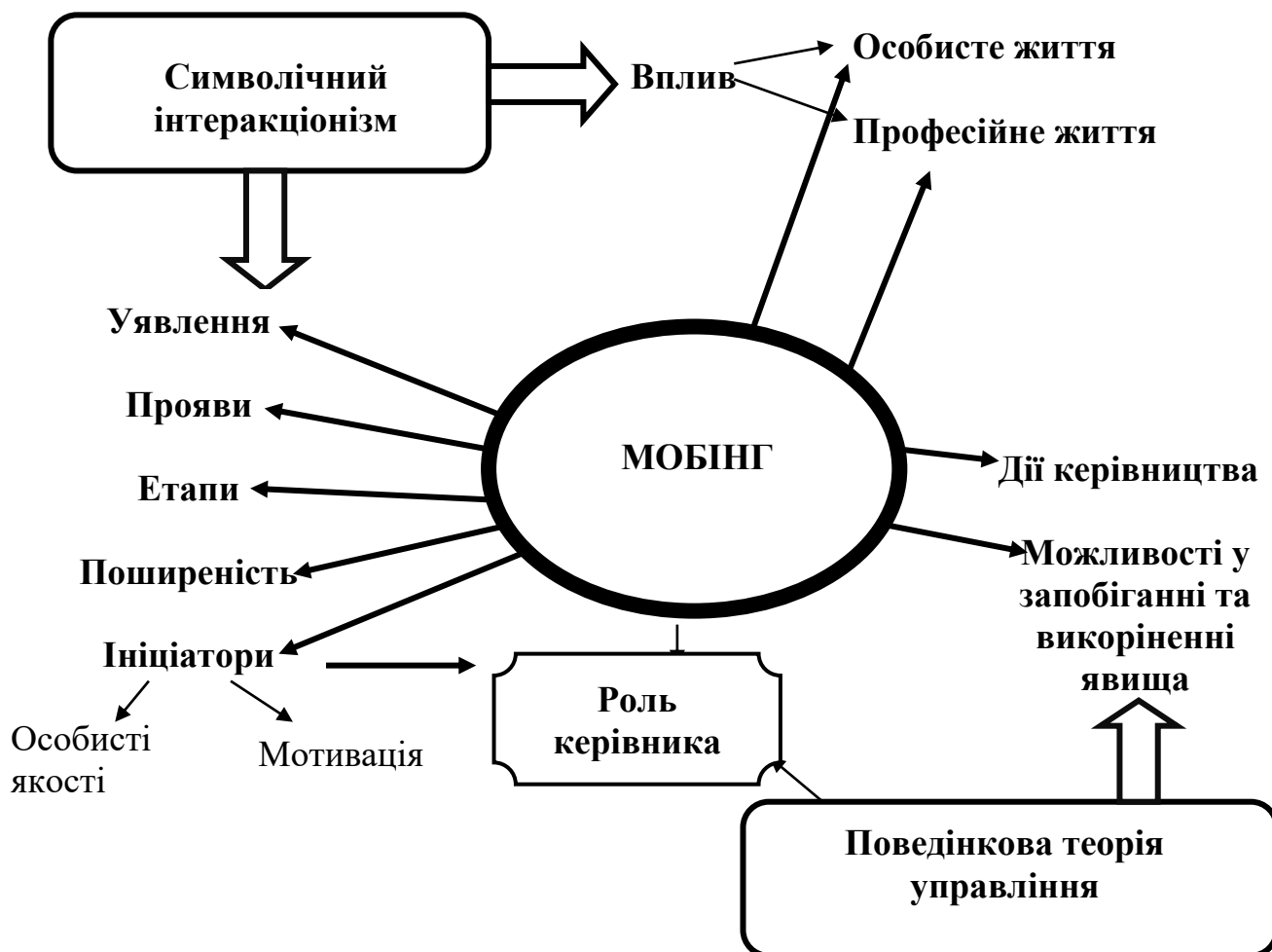


Рис. 1.3.1. Моделювання на основі теорій символічного інтеракціонізму та поведінкової теорії управління

Як видно з поданого вище рисунку, ключовими для нашої концепції є взаємодія життєвого досвіду індивіда та його соціальної реальності у рамках роботи у певному трудовому колективі. В рамках парадигми символічного інтеракціонізму будуть розглядатись трактування респондентами сутності, причин, проявів, поширеності явища, а також вплив мобінгу на професійну та особисту сферу життя жертви. Крізь призму поведінкової теорії управління будуть досліджуватись дії та можливості керівництва стосовно мобінгу. За допомогою тріангуляції підходів буде здійснений аналіз ролі керівника з точки зору працівників, які пережили насильство на роботі.

### **Висновки до розділу 1**

В першому розділі проаналізовано історію визначення поняття «мобінг» та низку його дефініцій. На основі аналізу та синтезу опрацьованої інформації запропоновано авторське тлумачення даного поняття: «мобінг – різновид насильства, що проявляється на роботі, зазвичай у психологічній формі, акумулює різні дії, спрямовані на виникнення дискомфорту в співробітника, та здебільшого здійснюється з метою його подальшого звільнення.».

Окреслено стадії, функції й ознаки мобінгу, запропоновані науковцями з різних галузей. Обґрунтовано доцільність використання низки підходів до вивчення явища насильства на роботі, покликаючись на парадигми структурного функціоналізму, теорії конфліктів, феноменології. символічного інтеракціонізму, структуралізму, пост структуралізму та постмодерністської течії. Представлено авторську концепцію на основі символічного інтеракціонізму та поведінкової теорії управління.

## **Розділ 2. Мобінг персоналу в організації: досвід емпіричного вивчення**

### **2.1 Мобінг в організації крізь призму зарубіжних та вітчизняних науковців**

Мобінг – складне явище, яке має певну специфіку дослідження. Ця особливість полягає в тому, що і як при дослідженні будь-якого прояву насильства, виникають труднощі з пошуком респондентів та підбором методів дослідження. Це не те явище, про яке кожен готовий говорити відкрито і прямо, але й обмежуватися лише анкетуванням не варто, адже глибина тоді залишається за межами дослідницького фокусу. Далі будуть наведені деякі приклади досліджень, яке провели різні автори в різних країнах, послуговуючись своїми методами й цілями. У відкритому доступі цих прикладів небагато, що свідчить про необхідність поповнити емпіричну та теоретичну базу новими даними, які б легко було знайти для подальшого ґрунтовного вивчення проблематики.

Одним із досліджень, які ми вирішили проаналізувати, є дослідження з точки зору символічного інтеракціонізму, проведене польським соціологом П. Хомчинські[30]. На його думку, саме акцент дослідника, який послуговується цією парадигмою, на досвіді респондента дає можливість ознайомитись з таким важливим соціальним явищем, як мобінг. Наративність і визначення респондентами основних понять показує нам, що саме і як сприймається людьми як насилля на роботі. В рамках дослідження польського вченого проведено 72 інтерв'ю. Вибіркова сукупність формувалася методом снігової кулі. Також було проведено 12 інтерв'ю з експертами, які вирізняються більшою інформативністю стосовно фахової оцінки ситуації. До того, в 2006 році, дослідник півтора місяця провів у компанії, де існував мобінг, що дало певний досвід в цій проблематиці. Поєднання результатів спостереження та якісних інтерв'ю – триангуляція методів – дало змогу більш глибоко дослідити тематику.

На основі аналізу даних П. Хомчинські встановив як саме сприймається і розвивається мобінг на робочому місці. Науковець дійшов висновку, що

мобінг ніколи не починається несподівано. Це тривалий процес, на початку якого жертва не усвідомлює свого становища, цілеспрямованості, тривалості насильства. Все може виглядати як непов'язані випадки, однак з часом систематичність призводить до визначення цих дій як мобінгу. Наступає «переломний момент», коли жертва остаточно усвідомлює своє становище. Важливим фактором стає публічність нападів. Висміювання перед колегами, особливо з підтримкою останніх, дезорієнтує жертву. Пасивна публіка не хоче опинитись на місці колеги, на якого скероване насильство, тож підтримує мобера. Цю поведінку польський дослідник пояснює з допомогою теорії Г. Гарфінкеля про приниження і залучення до цього процесу інших. З допомогою публічності мобер «обеззброює» жертву. Вагомою складовою мобінгу як процесу є вже згадуваний поворотний момент, коли об'єкт мобінгу остаточно усвідомлює себе як жертва і намагається щось вдіяти – шукає допомоги чи захисту. В деяких випадках жертва перетворюється в активного супротивника, чим змінює свої відносини з нападником. Важливу роль можуть відігравати «значимі інші» - близькі родичі, друзі, колеги.

Якщо ж людина, проти якої вчиняють мобінг, нічого не робить для покращення свого становища, її очікує «траєкторія жертви» - визначення стану речей як беспорядного, самосприйняття та сприйняття іншими в якості жертви.

Остаточними висновками П. Хомчинські є визначення мобінгу як спільної акції, багатої на символічні феномени, що дає змогу «залучати» інших людей з робочого середовища. Їм необов'язково відкрито ставати моберами – пасивна участь також сприяє відчуженню жертви від колективу. Вирішальним у життєдіяльності жертви стає переломний момент, коли відбувається визначення з подальшою поведінкою. Важливою в період мобінгу є підтримка значимих інших, зокрема рідних, які можуть помітити і допомогти розібратись з ситуацією.

Наступним проаналізованим нами дослідженням стало дослідження хорватських вчених [36]. Суттєвим результатом дослідників є доведення

доцільності відкриття Центру жертв мобінгу, який надавав би допомогу постраждалим. Автори С. Новак, М. Грегурас та Д. Дукец розглядають мобінг крізь дискурс спілкування, тому що все починається саме з вербальної комунікації.

У ході дослідження опитали 90 осіб через інтернет в червні-липні 2019 року. Анкета складалась з 15 закритих питань, які стосувались зіткнення з мобінгом, досвіду, присутності при мобінгу та доцільності відкриття центру допомоги жертвам. Були висунені 2 гіпотези:

- 1) жінки частіше стають жертвами, ніж чоловіки;
- 2) люди усвідомлюють потребу відкриття центру допомоги.

У дослідженні взяли участь 45 чоловіків та 45 жінок. Респонденти представляли 3 вікові категорії: до 30 років – 38 осіб, 30-50 років – 42 особи, та старше 50 – 10 осіб. 36% опитаних мають середню освіту, 40% - вищу освіту (бакалаврат), 22% - вищу освіту або ступінь магістра та 2% закінчили аспірантуру. Всі учасники або мали досвід роботи, або працювали на момент дослідження, що було важливо.

У результаті дослідження було підтверджено обидві гіпотези, висунуті авторами. Підтвердження гіпотези стосовно доцільності відкриття центру допомоги було метою опитування, а підтвердження думки про більше постраждалих жінок показує необхідність приділяти увагу допомозі жінкам в центрі.

В Україні подібних досліджень ми знайшли два. Перше ще не завершене, і ми можемо сказати лише, що це у сфері освіти, серед працівників навчальних закладів (за статистиками інших країн це одна зі сфер, де найбільше поширений мобінг)[18]. Проводиться дослідження шляхом онлайн-опитування на сайті організації. Цікавим для нас є не лише результати, але й наведені в описі визначення різних проявів дискримінації та насильства[1].

Друге ж дослідження проведене також за допомогою онлайн-опитування зареєстрованих користувачів сайту з пошуку роботи. Анкету

заповнили 948 осіб із різних регіонів України[2]. Як свідчать результати досліджень, більшість опитаних стикались із мобінгом, кожен другий побував у ролі жертви. Більш наочно результати дослідження щодо зіткнення з мобінгом представлені в таблиці 2.1.1

Таблиця 2.1.1

### Зіткнення на роботі з мобінгом

<b>Чи траплялося зіштовхуватись на роботі з мобінгом?</b>	
<b>Варіанти відповідей</b>	<b>Відповіді</b>
Так, був/ла «жертвою»	46%
Так, спостерігалось у колективі	40%
Так, брав/ла участь	9%
Ні	17%

Джерело: [2]

Цікавою є помічена закономірність розміру компанії та частоти зіткнення з мобінгом, а також те, що жінки частіше стикаються з цим явищем.

Враховуючи те, що наше дослідження також стосується проявів мобінгу, особливий інтерес викликали показники, отримані внаслідок цього опитування. Усі відповіді та градація вираження негативних намірів стосовно співробітників проілюстровано таблицею 2.1.2

Таблиця 2.1.2

### Частота проявів мобінгу

<b>Прояви мобінгу</b>	<b>Частота застосування</b>
Несправедлива критика	40%
Непомірне навантаження та прискіпування до результатів роботи	34%
Навмисна дезінформація і створення перешкод в роботі	30%
Відкрита агресія та неприязнь	27%

Донесення та скарги	28%
Плітки та домисли про «жертву»	25%
Насмішки та усмішки «за спиною»	28%
Ігнорування	21%
Дрібні капості в адресу жертви	21%
Провокації	20%

*Джерело:* [2]

Окрім цього було проаналізовано хто ж ініціював і по відношенню до кого цькування та утиски на робочому місці. В цьому аспекті ми також зможемо порівняти отримані результати в ході нашого дослідження, а відповіді респондентів з кількісного вивчення питання мобінгу на українському трудовому ринку наведені в таблиці 2.1.3.

*Таблиця 2.1.3*

### **Сторони конфлікту в трудовому колективі**

<b>Варіанти відповідей</b>	<b>Частота</b>
Керівник по відношенню до конкретного працівника	42%
Підлеглі між собою	30%
Весь колектив проти одного	11%
Керівник по відношенню до групи підлеглих	11%
Підлеглий у відношенні до керівника	5%

*Джерело:* [2]

Окрім цього, наведений розподіл відповідей респондентів стосовно причин початку цькування. Найбільш поширеним визнали суб'єктивну неприязнь, непорозуміння(32%)[2]. На другому і третьому місцях – розпалювання конфлікту «зверху», нездоровий клімат в колективі та конкуренція всередині колективу. Автори зазначають, що поширеність

причин залежить від розміру організації, адже можуть бути різні відносини та ставлення один до одного в колективах маленьких та великих.

На думку більшості опитаних, головна мета мобінгу – звільнення людини, яка не сподобалась – досягається. При цьому свідки цькування найчастіше приймають чиюсь сторону в залежності від особистих симпатій.

Дане дослідження цікаве тим, що проведене в Україні та є опубліковані результати. Однак, наскільки репрезентативне воно, враховуючи таку малу вибірку та те, що ми не знаємо інших критерій відбору, окрім реєстрації на сайті проведення – важливе питання. Через це дослідження може слугувати не стільки як основа для змін та прийняття управлінських рішень, скільки прикладом та фактором проведення більш масштабних та методологічно вірних емпіричних пошуків та аналізів отриманих даних.

Проаналізовані вище дослідження були проведені в різні роки та в різних країнах. Об'єднує ж їх не лише тема – мобінг, але й більший акцент на жертвах цього явища та можливості допомогти їм, як відкривши центр допомоги в Хорватії, так і звернути увагу роботодавців на існування і важливість попередження насильства на робочому місці. Дані та досвід, описані в дослідженнях, будуть закладені в основу авторського дослідження, опис та аналіз якого здійснений в наступних підрозділах.

## **2.2 Методологічні особливості авторського соціологічного дослідження**

Проаналізувавши дослідження попередніх років, ми вирішили зацентруватись саме на досвіді жертв мобінгу в українських компаніях з метою глибшого дослідження проявів та впливу явища. Пілотним нашим дослідженням стало одиничне інтерв'ю в 2021 році у рамках курсу «Якісні соціологічні дослідження» 2020-2021 навчального року. Результатом стало удосконалення програми та більш чітке бачення проблеми.

У рамках цієї кваліфікаційної роботи було вирішено продовжити ознайомлення та інтерпретацію досвіду працівників, які зазнавали цькування,



насилення на роботі. Основним методом обрано якісний, а саме глибинне інтерв'ю. На це рішення вплинув аналіз попередніх досліджень на подібну тематику, а також прагнення отримати більш ґрунтовну інформацію в порівнянні з кількісними методами. Окрім цього, якщо з допомогою кількісних методів можна було б дослідити поширеність та загальний стан мобінгу, то використовуючи якісні методи ми можемо глибше дізнатись про «реалізацію» явища безпосередньо в умовах трудового колективу. Обраний нами метод уможливує пошук респондентів без прямого доступу до організацій, які не відомо чи дозволили б провести кількісне дослідження персоналу в руслі нашої проблематики. З огляду на це, найоптимальніший спосіб – пошук поодиноких випадків, їх інтерв'ювання та аналіз результатів. Додатково завдяки обраному методу можливо прослідкувати наявність чи відсутність відмінностей у проявах мобінгу в залежності від сфери працевлаштування.

Сконструйовано програму дослідження, де прописана мета, завдання, операціоналізація гіпотез та запитальник. Повний виклад є в додатках (див. Додаток А), однак некоректно продовжувати опис дослідження без зазначення основних моментів. Отже, сформульовані такі завдання:

1. З'ясувати розуміння респондентами сутності мобінгу як соціального явища.
2. Окреслити передумови мобінгу у життєдіяльності людини.
3. З'ясувати, хто більшою мірою вдається до мобінгу, чоловіки чи жінки.
4. З'ясувати, який різновид мобінгу найбільше простежується, вертикальний чи горизонтальний;
5. Проаналізувати наслідки впливу мобінгу на різні аспекти життєдіяльності людини з цим досвідом:
  - сім'я;
  - професійна діяльність;
  - особисте життя.

Об'єктом дослідження стали працівники організацій, які зазнали мобінг, а предметом – особливості вияву мобінгу та вплив пережитого його досвіду на інші сфери.

В програмі наведено лише 3 поняття, адже одним з завдань було дослідження інших аспектів явища. Відбір респондентів здійснювався за методом критичних випадків, оскільки зазвичай для дослідження неприйнятних ситуацій використовують саме його. Певної локалізації не визначали, так як з допомогою сучасних технологій можливе розширення географічних меж дослідника. Планувалось проведення дослідження в січні та лютому 2022-го року.

Запитання скерованістю поділялись на три тематичні блоки:

- 1) первинна та вторинна соціалізація індивіда, взаємовідносини з колегами під час освітнього процесу;
- 2) сфера професійної діяльності, досвід мобінгу в колективі;
- 3) уявлення про насильство і цькування, його прояви;
- 4) рекомендації стосовно дій для запобігання та протидії мобінгу з точки зору людини, яка його пережила.

Варто зазначити певні методологічні особливості, внаслідок яких заплановане дослідження відрізняється від реалізованого. Тема, яка стосується насильства у будь-яких проявах, є складною для дослідника в плані пошуку респондентів. Через травматичність ситуацій та, з наших міркувань, панування певних суспільних стереотипів, що впливають на індивідів, мало людей зголошуються взяти участь у такому дослідженні. Умовно усіх реальних та потенційних респондентів можемо поділити на такі категорії:

- 1) готові поділитись своїми історіями, не бояться цього;
- 2) готові поділитись, але таємно, без запису;
- 3) не готові ділитись;
- 4) не зазнавали мобінгу.

Дані пункти визначались з огляду на досвід пошуку респондентів. Серед людей, які погоджувалися на інтерв'ю, не всі продовжували спілкування стосовно організаційних моментів. Деякі відверто казали, що проти будь-якого запису інформації, отриманої від них.

У зв'язку з початком повномасштабного вторгнення Російської Федерації на територію нашої країни ця проблема повстала ще гостріше, адже виникло питання доречності додатково травмувати людей спогадами про негативний досвід на робочому місці. Однак, якщо в певних дослідженнях можливо вилучити неприємні для респондентів питання, то в дослідженні насильства на роботі варто питати про це явище. З огляду на це з запланованої мінімальної кількості 10 інтерв'ю було проведено 8 та прийняте рішення використовувати результати минулорічного інтерв'ю, основний масив питань якого збігається з оновленою програмою. Таким чином, з 9 інтерв'ю одне було проведено весною 2021 року, 6 – в лютому 2022 року, та 2 весною 2022 року, впродовж війни в Україні.

Якщо говорити про гендерний розподіл респондентів, то лише одне інтерв'ю проведене з чоловіком, решта – з жінками. З одного боку, подібна картина є рівномірною, оскільки всі дослідження попередніх років, в тому числі і українське, зазначають, що з мобінгом більше зіштовхуються жінки, однак в нас є припущення, що «мовчання» чоловіків спровоковано культурою токсичної маскулінності, яка до недавнього часу була поширеною в нашому суспільстві. У зв'язку з цим чоловіки можуть не зголошуватись на інтерв'ю, бо не вважають це проблемою чи не хочуть визнавати, що були жертвами насильства на роботі. Підтвердженням нашого припущення може слугувати приналежність єдиного респондента чоловічої статі до ЛГБТ спільноти, яка відома своїм відмежуванням від попередніх загальноприйнятих принципів та образів типових чоловіків та жінок. Відтак, ми можемо не очікувати великої кількості бажаючих чоловічої статі поділитись своїм досвідом мобінгу доти, доки у суспільстві пануватимуть настрої традиційних, токсичних маскулінних та фемінних постатей. Питання

включеності всіх гендерів у дослідження можна виокремити як один з напрямів дослідження явища в цілому. В нашому ж випадку головним критерієм відбору респондентів слугувало саме зіткнення з цькуванням на роботі в ролі жертви.

Для наочності представлення соціально-демографічних характеристик респондентів подаємо ці дані на момент проведення інтерв'ю у вигляді таблиці 2.2.1.

*Таблиця 2.2.1*

**Соціально-демографічні дані респондентів**

<b>№</b>	<b>Ім'я</b>	<b>Вік</b>	<b>Стать</b>	<b>Освіта</b>	<b>Статус</b>
1	Володимир	22	чоловік	незакінчена вища	безробітний внаслідок мобінгу
2	Оксана	53	жінка	середня спеціальна	працює
3	Вікторія	21	жінка	повна середня	працює
4	Олена	39	жінка	вища	працює
5	Ольга(1)	35	жінка	вища	в декреті
6	Анна	20	жінка	незакінчена вища	студентка
7	Тетяна	60	жінка	вища	пенсіонерка
8	Людмила	34	жінка	вища	не працює
9	Ольга(2)	33	жінка	вища	працює

Якщо говорити за тривалість інтерв'ю, то в середньому це близько 30-40 хвилин. Найдовшими були інтерв'ю неправомірно звільненого, на його думку, Володимира та Олени, яка все ще регулярно стикається з проявами мобінгу. Найкоротшим стало інтерв'ю Ольги, яка зараз в декреті та

розповідала за свій перший досвід роботи, який супроводжувався цькуванням та тиском. Під час розмови респонденти ділились ситуаціями з життя, думками та уявленнями, чим повністю відповідали на основні питання. В ході перших інтерв'ю виявилось, що питання з блоку про уявлення насильства на роботі та рекомендацій щодо уникнення або протидії мають подібні відповіді, тож в наступних вже не звучали. Загалом було отримано достатньо інформації для подальшого аналізу.

Всі респонденти працювали або працюють в різних галузях сфери послуг, від оператора кол-центру до працівника оптики. Подібне різноманіття не є перешкодою в дослідженні, оскільки одним з напрямів аналізу є порівняння проявів мобінгу у різних трудових колективах. Різний життєвий досвід сприяє більшому розумінню багатогранності явища та як воно може сприйматись і бути виявленим чи ні.

Через відносно малу кількість респондентів можемо коротко викласти важливі моменти з їх історій для нашого дослідження, а саме зіткнення з мобінгом і якими саме проявами. Деякі з них будуть супроводжуватись цитатами з інтерв'ю для передачі емоцій та сприйняття особами. Оскільки прояви насильства на роботі повторювались, то не всі варто ілюструвати цитатами.

Володимир, 22 роки. Зіткнувся з насильством у вигляді ігнорування з першого ж дня в новому колективі на місці маркетолога комп'ютерної академії. «Я прийшов, думаю: «Розповім про якусь ситуацію» - мороз, ніхто мені нічого не відповідає, як ніби мене не існує. В мене 30 днів було відчуття, як ніби мене немає»[4,471-473]. Кульмінація конфлікту сталась тоді, коли до офісу прибули наліпки з символікою компанії Apple. Серед них були і зразку 1970-х років, коли це було не біле яблуко, а з горизонтальними різнокольоровими смугами. Бухгалтер, 40-річна Г. відразу відкинула ці наліпки, через пропаганду ЛГБТ-спільнот, як їй здалось. Володимир був проти, але його не стали слухати. У відповідь він вирішив поділитись у соціальній мережі Інстаграм фотографією наліпок з підписом про рішення

мудрої жінки Г. заборонити їх, та відео з спільної кухні, де були ганчірки з подібним принтом, і підписом про необхідність заборонити і їх. Директор попросила не публікувати нічого, пов'язаного з компанією. На вихідні, відпочиваючи з друзями в пабі, респондент поширив «сторіз», де була фотографія його бокалу пива та підпис «Стільки пива мені треба, щоб відновити свої нерви після спілкування з Г.»[4,708-710]. Без вказівок, хто ж така Г. Це було в суботу, а в понеділок його звільнили з офіційною причиною «за помилки», хоча у вічі було – за публікації на особистій сторінці. На думку респондента таке рішення директорки пов'язане з її нездатністю керувати персоналом. Причиною мобінгу в свою адресу він вбачає несхожість стилів життя з колегами, свою орієнтацію та спрацьованість колег без нього – обов'язки маркетолога 2 місяці були розподілені між працівниками, поки шукали людину.

Оксана, 53 роки. Її досвід цікавий тим, що робоче місце було одне – респондентка наймалась в готель покоївкою та звільнялась декілька разів – але потроху змінювався колектив, через що в друге повернення в організацію жінка відчула зміни в кліматі колективу та ставленні до неї. «Ну, доходило до того, що люди вже просто мали нервові зриви вже, ставалися такі вже ну ненормальні, я не знаю як то пояснити, тяжка атмосфера почала робитися, отак якщо правильно сказати, була така важка атмосфера, не хотілося йти на роботу, люди помінялися, але люди просто – між собою ми спілкувалися, але ми не могли тому поради, от скажем так»[5, 71-76]. Окрім ігнорування, були інші прояви: «Я думаю: «Та ладно, що там буде, нехай вже, працюєм». І тут вже в перший день в мене складається така ситуація, що наприклад я привикла, що ми там, то є робота – той робить то, той робить то, і тут я повертаюся, я там робила якусь певну роботу, і я повертаюся, і старша зміни до мене починає, в тій же тут у нас покоївка за стінкою є, починає кричати: «Де ти була? Де ти ходиш? Де ти була?» Ну я і говорю, я в шоці – чого вона на мене кричить?»[5,152-158]. Керівник не ставала на сторону Оксани,

скоріше інколи допомагала «вижити». Кульмінацією став COVID-19, точніше лікарняний респондентки через нього. Тоді лише починалась пандемія, і ніхто не усвідомлював всієї серйозності ситуації. Несподівана «відпустка» спричинила вибух емоцій як в керівника, так і в Оксани, після чого остання звільнилась. «Ну там вона почала кричати, кричати, кричати, я просто вже не пам'ятаю, там всього було дуже так багато образливого, і я просто потім спиталася: «Вас щось не влаштовує, як я працюю?» «Да, мене не устраивает». Кажу: «Вас не влаштовує як я працюю чи Вас не влаштовую я особисто?» Вона промовчала. Кажу: «Ну з вашого мовчання я значить роблю висновок, що Вас не влаштовую я особисто, тому що до свої роботи я претензій не маю. Та, я роблю як всі, може краще за когось, - кажу, я так кажу, - значить, Ви маєте претензії особисто до мене». «Тебе что-то не нравится?». «Мені не подобається з Вами працювати». От я так і відповіла. Я багато відповіла того, що не треба було казати, я потім жаліла, але потім, а так може і лишила»[5,249-259]. Через певний час Оксана повернулась, але вже в якості керівника, тобто на місце однієї з ініціаторок насильства проти неї.

Олена, 39 років. Працює в сфері медичних послуг, а саме в салоні-магазині оптиці. Її досвід цікавий незвичним проявом тиску з боку керівника: «Така людина дійсно якась параноїк, бо зараз в нас відеокамери з записом звуку, при чому прослушку такого рівня, як нам сказали хлопці, які ставили, якщо не дай Бог хтось прийде з перевірки типу СБУ, це такого рівня прослуховування мають ставити тільки з дозволу служби безпеки України, і в ніякому випадку вона не має стояти в нас. Відеокамери – та будь ласка, ставте, щоб ви бачили, що відбувається, а от цього не повинно бути. В нас почався другий етап в колективі – шоу «За стеклом». Тепер ми ось, «Дом-2», шоу «За стеклом» - я не знаю, що це за якийсь такий гібрид, толку від того, тому що камери в нас встановлені майже всюди, майже у всіх приміщеннях, крім їдальні і туалетної кімнати, ось. Ну гаразд, стоять камери, це заходи безпеки. Але дуже цікаво, коли керівник каже: «Я поїхав, в мене маса справ,

мене не буде годину», і за 15 хвилин, коли приходить хтось з клієнтів і каже: «Мені потрібно зробити окуляри», або щось запитати стосовно ремонту в майстра, за 2-3 хвилини з'являється наш чудовий керівник і каже: «Давайте мені те, що треба було цій людині зробити». Тобто від'їжджаючи від нас він дивиться і слухає, що в цей час відбувається без нього і чи не говоримо ми про нього»[8,146-162]. Окрім цього вже приблизно 10 років у колективі є людина, яка пригнічує атмосферу, наганяє тривогу та придирається до роботи: «явилися ті співробітники, які чомусь у всіх діях інших людей видивляються щось: «Ну це мабуть спеціально щось так робить, це навмисно все, ага». Тобто їх така позиція була до будь-якої дії, вони придивлялися і казали: «Це ти щось собі хитруєш, мабуть прорахувала на 10 кроків вперед». Тобто було таке трошки нездорове, параноїдальне, скажімо так, оточення, але воно зараз змінилося, і в цьому плані стало легше, тому що такі параноїдальні товариші залишились в меншості, тому трошки легше»[8,103-110]. Якщо ситуацію з керівником респондентка сприймає відносно спокійно, то тиск колеги у вигляді тривоги та докорів, знецінювання роботи призвів до тривожного стану та панічних атак, тобто відобразився на фізичному та ментальному самопочутті Олени.

Ольга, 35 років. З мобінгом стикнулася на своїй першій роботі після закінчення ВНЗ. Враховуючи, що вона була наймолодша, а також специфічний стиль керівництва, то відбувались різні неприємні ситуації: «Кожен ранок була нарада, на якій з допомогою лайки нам розповідали що ми маємо зробити і що нам буде, якщо не продамо умовно один страховий поліс. Були погрози щодо зарплат, що не буде, що виженуть з роботи, на наше місце є багато бажаючих. З сторони співробітників явних погроз, які міг собі дозволити директор, не було, але в розмові якісь колкості, знуцання, отрута така завжди звучали – це могло стосуватись і зовнішнього вигляду, як жінка жінці, так і роботи, де можна було помилитись, бо було багато паперів»[7,251-258]. Окрім цього, директор міг собі дозволити кинути



папкою або книжкою та бити лінійкою руки. Цікавим є те, що респондентка не сприймає це як фізичне насильство та не вважає, що це було серйозно. На цьому місці роботи вона була рік, як нещодавно студентка, яку не хотіли багато куди приймати на роботу, після чого змінила сферу діяльності, де вже не стикалась з чимось подібним.

Анна, 20 років. Під час навчання влаштувалась на роботу в кол-центр, де стикнулась з зверхністю декількох з керівників групи працівників та створенням нездорової атмосфери в колективі. Це призводило до небажання працювати та незручностям під час роботи, на кшталт сидіння на своєму місці до кінця зміни керівника-мобера. Звільнилась респондентка через низку причин, серед яких була й ця[9].

Вікторія, 21 рік. Працює протягом трьох років у сфері продажів в торгово-розважальному центрі. Психологічний тиск здійснювався не з початку роботи, а згодом: «І от коли почались ці плітки на роботі, скажемо так прямо, я це слухала, я це не сприймала близько до серця, але щось була така ситуація, коли я побачила, що до мене якимось чином зверхньо відносяться, а так, ніби я дійсно комусь щось розповідаю, тут наслухалась, тут наслухалась і там комусь щось розповіла. Коли я їх попросила привести мені приклад, то я нічого путнього не почула, було просто мовчання. Тобто вони мені такі: «Ну, бувають ситуації». А коли я їх конкретно попросила, спитала який приклад, то мені нічого не відповіли. Можливо через те, що я тоді промовчала, далі почали відбуватися якісь незрозумілі речі просто на роботі»[6,70-79]. Далі плітки та спроби ізолювати респондентку від інших співробітників лише погіршились, але привели лише до бажання самої дівчини не спілкуватись більше, ніж по роботі.

Тетяна, 60 років. Працювала в сфері продажу нерухомості. Під час роботи стикалась з неприхованим виділенням керівником улюбленців серед колег, проявами заздрощів та створенням перешкод ефективній роботі. Через

сприяння «зверху» психологічному тиску атмосфера була тяжкою, тож при можливості Тетяна звільнилась[10].

Людмила, 34 роки. Працювала в сфері торгівлі м'ясними виробами та продукцією. Мала два місяці роботи, пов'язаних з цим, і на одному намагались неправомірно звільнити, що більше стосується іншої теми, пов'язаної з трудовими конфліктами. В іншому колективі респондентка зіткнулась з вже згадуваним виділенням керівником улюбленців та бажанням «вижити» працівника задля працевлаштування своїх знайомих. Цю ситуацію вдалось вирішити завдяки втручанню вищого керівництва в результаті чергової підстави. Жінку перевели в інший напрям діяльності цієї ж організації, та невдовзі вона пішла в декрет. Мала виходити на роботу цієї весни, однак в зв'язку з війною тимчасово переїхала за кордон[11].

Ольга, 33 роки. Працювала спочатку в судовій сфері, потім юристом при агенції з надання послуг. Під час роботи помічником судді стикалась з бажанням та діями колеги зайняти її місце, що супроводжувалось чутками, невиконанням або нехтуванням своїх обов'язків. Ситуація вирішилась частково втручанням керівництва, а потім внаслідок декрету респондентки змінилось становище жінок, і причина тиску ліквідувалась шляхом переведення мобера на жадану посаду[12].

Аналіз та інтерпретація отриманих результатів подано в наступному підрозділі.

### **2.3 Мобінг в організації: регіональний вимір**

Після збору емпіричних даних вирішено аналізувати та інтерпретувати їх за допомогою стандартних процесів обробки інформації, отриманої в ході якісного дослідження: транскрибування, кодифікування, категоризація. Кластеризацію та концептуалізацію вирішено замінити розглядом крізь моделювання та гіпотези, висунуті на початку дослідження.

Оскільки одне інтерв'ю вже аналізувалось, і питання співпадали в ключових моментах, то вирішили скористатись тією категоризацією. Виділені категорії представлені в таблиці 2.3.1

*Таблиця 2.3.1*

**Категорії емпіричної бази дослідження**

<b>Категорії</b>	<b>Субкатегорії</b>
Первинна та вторинна соціалізація	Відносини з сім'єю
	Навчання в школі та університеті
Працевлаштування з подальшим мобінгом	Умови праці в організації
	Тиск, насильство
	Переживання, відчуття
Уявлення про мобінг	Визначення явища
	Уявлення про причини мобінгу
	Уявлення про поширеність в Україні
	Зіткнення в оточенні з явищем
	Прояви мобінгу
Протидія мобінгу	Законодавчі методи впливу
	Роль керівництва
	Можливості індивіда
Досвід роботи без мобінгу	Без виділення субкатегорій

Отриману інформацію від респондентів можемо систематизувати у вигляді таблиці 2.3.2

## Характеристики мобінгу з досвіду жертв

№	Ініціатор	Прояви	Причини	Наслідки
1	колеги	психологічний тиск	бажання «вижити»	психологічні звільнення
2	колеги керівник	психологічний тиск	бажання «вижити»	психологічні звільнення
3	колеги	психологічний тиск	суб'єктивні	психологічні
4	колеги керівник	психологічний тиск	суб'єктивні	психологічні
5	керівник колеги	психологічний тиск фізичний	стиль управління, конкуренція	психологічні звільнення
6	керівник	психологічний тиск	суб'єктивні	звільнення
7	керівник	психологічний тиск	бажання «вижити»	звільнення
8	керівник	психологічний тиск	бажання «вижити»	зміна посади
9	колега	психологічний тиск	бажання отримати посаду	вирішення ситуації

Як можемо помітити, продемонстровані в інших дослідження результати щодо частоті участі керівника безпосередньо як мобера підтверджується. Окрім цього, зазвичай використовуються психологічні прояви насильства, а саме плітки, неконструктивна критика, образи, пригнічування, ігнорування. Останнє простіше реалізувати, коли в колектив приходить нова людина, чим може бути спричинені показники непоширеності цього методу тиску в проаналізованому раніше українському дослідженні. Наслідки після психологічного насильства були такого ж типу, й стосувались самопочуття, вражень, уявлень, почуттів. Окрім цього часто ситуації завершувались звільненням, повністю через мобінг або ж частково, якщо виникали ще якісь фактори. Ті ж, хто лишився працювати, знайшли

свої способи запобігання високого впливу та виникнення конфліктних ситуацій, які можуть призвести до мобінгу – дистанціювання, зміна сприйняття та втручання керівництва, внаслідок чого контакти з моберами зменшилися.

Грунтовний аналіз результатів дослідження передбачає верифікацію гіпотез. При співставленні отриманої інформації та висунутих гіпотез можемо побачити відмінність в дослідницьких уявленнях та реальному сприйнятті та досвіді респондентів. Детальніше розкладаємо далі.

Перша гіпотеза стосовно відсутності впливу раніше пережитого насильства на ймовірність зіткнення з ним в майбутньому підтвердилась. Таким чином ми можемо стверджувати, що людина не винна в негативному ставленні до неї співробітників або керівництва, що може призвести до мобінгу.

Друга гіпотеза частково підтвердилась. Насправді, зазвичай респонденти розуміли, що дії сторонніх людей є насильницькими. Був лише один випадок стосовно ідентифікації одного з проявів насильства, оскільки респондентка не вважала кидки книжками чи папками та удари лінійкою по руках достатніми щоб назвати то фізичним насильством. Однак з поняттям мобінг знайома меншість опитаних, і про можливе прийняття закону протидії не знав взагалі ніхто.

Третя гіпотеза стосовно участі жінок в мобінгу підтвердилась – найчастіше серед моберів були жінки, однак можемо прослідкувати цікаву закономірність, що чоловіки, які брали участь в насильницьких діях, були керівниками.

Четверта гіпотеза про поширеність горизонтального мобінгу частково підтвердилась, оскільки майже однаково траплялись випадки як тиску й цькування з сторони колег, так з сторони керівників. Окрім цього часто ці види можуть поєднуватись, таким чином створюючи нестерпний клімат для жертви з різних сторін.

Багатосторонньою є п'ята гіпотеза стосовно впливу пережитого мобінгу на особистість та її сприйняття дійсності, що в свою чергу впливає на конструювання соціальної реальності та функціонування в ній. Серед респондентів не спостерігалось зневіри в суспільстві чи повної зміни світосприйняття. Зазвичай змінювалось ставлення до колег, які ініціювали та втілювали насильницькі дії, інколи до певних їх особливостей(в одному випадку до професії, в іншому – до віросповідання). Внаслідок мобінгу не виникало проблем з подальшим працевлаштуванням, однак змінювались критерії відбору місця наступної роботи та колективу. Мобінг, скоріше, відзначався досвідом та етапом в житті, коли була ця проблема. Серйозними результатами був тривожний стан, через який респондентка мусила звернутись до спеціалістів, та період негативних емоцій, який тривав до місяця-півтори часу. Під час «проживання» мобінгу був пригнічений стан, що більше впливало на професійну сферу, а саме ставлення до роботи й ефективність. Особливих проявів на взаємодію з людьми поза роботою не помічено.

На основі розбору гіпотез, а також авторського моделювання можемо припустити, що на сприйняття мобінгу, його ідентифікацію та розуміння як явища безпосередньо впливає досвід соціальної взаємодії, соціокультурне середовище та особистісні характеристики індивіда. Стосовно ж ролі керівника, мобінг може бути як складовою стилю управління, що негативно впливає на роботу й ефективність колективу та взаємовідносини між підлеглими, або інструментом влаштування колективу відповідно бачення керівника, так і тимчасовим процесом, який може заважати злагодженій роботі та результатам діяльності. В останньому випадку до керівника можуть не звертатись, однак його роль не стає меншою, оскільки завдяки повноваженням в силах управлінців допомогти вирішити конфлікт або запобігти йому. З функцією керівника як людини, відповідальної за порядок та організацію колективу погоджувались майже всі опитані.

На основі проведеного аналізу можемо стверджувати, що дослідження було важливим та корисним для подальшого опрацювання теми мобінгу як в академічному плані, так і в прикладному.

### **Висновки до 2 розділу**

У рамках другого розділу аналізувались дослідження зарубіжних та вітчизняних вчених. Головною відмінністю напрямку цих досліджень є акцент на жертвах мобінгу чи поширеності та загальній характеристиці проявів. В результаті напрацювань європейських вчених можемо простежити роль насильства на роботі в житті індивідів та масштаби його наслідків, від легкого психологічного хвилювання до потреби в центрі допомоги. Польський науковець П. Хомчинські довів важливість сприйняття особами різних ситуацій в колективі, а його хорватські колеги підтвердили необхідність відкриття центру допомоги постраждалим від насильства на роботі. З допомогою кількісних методів дослідження українським спеціалістам вдалось зафіксувати поширеність, прояви, причини та сторони мобінгу, але поверхнево, що дає підстави проводити якісні дослідження цих питань.

На основі проаналізованих досліджень, а також авторської концепції розроблено та реалізовано авторське дослідження. При порівнянні результатів з іншим дослідженням українського суспільства на дотичну тему можемо виявити розбіжності в поширеності одного з проявів насильства на роботі, а саме ігнорування.

## Висновки

У даній бакалаврській роботі представлено результати теоретичних й емпіричних пошуків інформації задля опису та аналізу такого виду насильства як мобінг. В результаті досліджень доведено, що мобінг як соціальний феномен є доволі односторонньо досліджений і майже не висвітлений в соціологічному дискурсі, в той час як в інших наукових галузях більше напрацювань з цієї тематики. На основі зведення можливих визначень явища було сформульоване авторське, яке тлумачить мобінг як різновид насильства, який проявляється на роботі найчастіше у психологічному вигляді посередництвом різних дій для викликання дискомфорту співробітника та здебільшого здійснюється з метою його звільнення. Даним означенням ми послуговувалися у процесі реалізації власного дослідження.

З використанням положень символічного інтераціоналізму та поведінкової теорії управління змодельована концепція, в рамках якої сприйняття та досвід міжособистісних відносин працівників важливий для охарактеризування бажаних функцій ефективного керівника для запобігання або протидії мобінгу в колективі.

Посилаючись на моделювання, а також проаналізовані дослідження попередніх років проведено власне соціологічне дослідження з використанням якісних методів. Після опрацювання результатів ми дійшли висновку, що деякі наші припущення не підтвердилися, а мобінг як соціальне явище потребує більшого висвітлення в українському суспільстві, в чому може допомогти фокусування на цій темі в українській соціології.

Окрім спростування та підтвердження гіпотез дослідження та формулювання авторської позиції стосовно ролі керівника в управлінні та мобінгу доцільно констатувати, що дане соціальне явище потребує ґрунтовнішого висвітлення в соціологічному дискурсі.



На підставі результатів нашого дослідження можемо виокремити такі напрями подальшого вивчення мобінгу як феномену в рамках насамперед теорій:

- феміністичних;
- теорії поколінь;
- соціокультурного підходу;
- конфліктологічного підходу;
- управлінської теорії з точки зору керівників.

Важливим залишається фокусування уваги на виявленні та протидії мобінгу в українському суспільстві, на зразок того, що проводиться в Європі.

### Список джерел:

1. Анкета дослідження мобінгу і булінгу Центру академічної етики та досконалості в освіті «Етос». URL: <http://e-csr.org.ua/node/224>
2. Белая ворона в офисе. URL: <https://kiev.grc.ua/article/13905>
3. Проект Закону України «Про внесення змін до Кодексу України про адміністративні правопорушення щодо протидії мобінгу». URL: [http://search.ligazakon.ua/l\\_doc2.nsf/link1/JI03543A.html](http://search.ligazakon.ua/l_doc2.nsf/link1/JI03543A.html)
4. Транскрипт інтерв'ю з Володимиром, 23.03.2021.
5. Транскрипт інтерв'ю з Оксаною, 02.02.2022.
6. Транскрипт інтерв'ю з Вікторією, 04.02.2022
7. Транскрипт інтерв'ю з Ольгою, 07.02.2022
8. Транскрипт інтерв'ю з Оленою, 09.02.2022
9. Транскрипт інтерв'ю з Анною, 10.02.2022
10. Транскрипт інтерв'ю з Тетяною, 15.02.2022
11. Транскрипт інтерв'ю з Людмилою, 20.04.2022
12. Транскрипт інтерв'ю з Ольгою, 25.04.2022
13. Official website Workplace bullying institute.  
URL: <https://workplacebullying.org/>

### Список літератури:

14. Біляк Ю.В. Сучасні концепції дослідження конфліктів інтересів. *Економіка та держава*. 2020. №9. С. 80-85
15. Бойко Д.М. Поняття «наси́льство» в соціологічному дискурсі: критична традиція. *Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. Серія «Соціологічні дослідження сучасного суспільства: методологія, теорія, методи»*. 2018. №41. С. 23-28. URL: <https://doi.org/10.26565/2227-6521-2018-41-04>
16. Гірняк К. М. Вплив мобінгу на формування системи управління персоналом. *Науковий вісник ЛНУВМБТ імені С.З. Гжицького*. 2016. Том 18 №1(65), частина 4. С. 167-174.
17. Гришина Ю. Про мобінг – знущання на роботі. URL: <https://sluga-narodu.com/yuliia-hryshyna-pro-mobinh-znushchannia-na-roboti/>

- 18.Гудошник Ю. Булінг в учительській: як розпізнати і запобігти. URL: <https://nus.org.ua/articles/buling-v-uchytelskij-yak-rozpiznaty-i-zapobigty/>
- 19.Дарендорф Р. Элементы теории социального конфликта. пер. В. М. Степаненковой. URL: [http://ecsocman.hse.ru/data/968/645/1216/019\\_darendorf.pdf](http://ecsocman.hse.ru/data/968/645/1216/019_darendorf.pdf)
- 20.Зам'ятіна Н. Долга Г. Теоретичні аспекти явища мобінгу у трудових колективах. *Економіка та управління підприємствами*. 2015. Випуск III(59). – С. 98-106.
- 21.Колеснік Т. Сучасні підходи до запобігання мобінгу в трудових відносинах. *Правовий часопис Донбасу*. 2019. №3(68). С. 65-72.
- 22.Лапан Т. Інтерв'ю з Наталією Черниш. *Соціологія: теорія, методи, маркетинг*. 2018. Випуск № 1 (січень – березень). С. 89-98.
- 23.Марисюк К. Мобінг: поняття, суть та питання криміналізації. URL: <http://science.lpnu.ua/law/all-volumes-and-issues/volume-5-number-889-17-2018/mobbing-concept-essence-and-issues>
- 24.Ромах О. В. Тріангуляція як метод забезпечення валідності результатів якісних досліджень. *Science and Education a New Dimension. Humanities and Social Sciences*. 2017. №19. С. 62-64.
- 25.Ритцер Дж. Современные социологические теории. *Серия «Мастера психологии»*. 2002. 5-изд. – 688 с.
- 26.Слюсар В. М. Соціальне насилля: зміст і форми реалізації у трансформаційних процесах. *Вісник Житомирського державного університету імені Івана Франка. Філософські науки*. 2016. Випуск 1(82). С. 127-132.
- 27.Соціологія: теорії середнього рівня: навчальний посібник / за наук. ред. Ю. Ф. Пачковського [Н. В. Коваліско, Т. Д. Лапан, Н. Й. Черниш та ін.]. Київ : «Каравела», 2020. 356 с.
- 28.Стрельник О. Гендерна соціологія: як фемінізм робить дослідження вірогіднішими. URL: <https://genderindetail.org.ua/season-topic/feminism-in-detail/gender-sociology.html>

29. Шацкий Е. История социологической мысли. Том 2. Серия «Интеллектуальная история». Новое литературное обозрение, 2018. 720 с.
30. Chomczynski P. Mobbing from the Standpoint of Symbolic Interactionism. *Qualitative Sociology Review*. 2020. №4. С. 52-62.
31. Constantinescu, V. Mobbing: psychological terror in the workplace. *International Conference of Scientific Paper Afases*, Brasov, 2014. 22-24.
32. Demirag S., Ciftci S. Psychological Intimidation at Workplace (Mobbing). *Psychol Psychother* 7. URL: <https://www.longdom.org/open-access/psychological-intimidation-at-workplace-mobbing-2161-0487-1000305.pdf>
33. Kowal G., Gwiazda-Sawicka G. Mobbing as a problem in management ethics. *Annales. Ethics in Economic Life* 2018. Vol. 21, No. 5, Special Issue, 131–145.
34. Lévi-Strauss C. *Tristes Tropiques*. Translated by J. Russel. New York, Criterion books. 1961. 406 p.
35. Mayo E. *The social problems of an industrial civilization*. Boston, Harvard University. 1945. 150 p.
36. Novak S., Greguras M., Dukec D. Mobbing as a sociological and communication phenomenon – need to open mobbing victims center. *Economic and Social Development (Book of Proceedings), 46th International Scientific Conference on Economic and Social Development - "Sustainable Tourist Destinations"*. 2019. С. 425-434.

# **ДОДАТКИ**

## **Програма авторського якісного соціологічного дослідження**

### **1.Методологічна частина**

#### ***1.1 Проблемна ситуація***

Здорова і комфортна атмосфера в колективі необхідні для продуктивної праці. Ще Хоторнські експерименти Е. Мейо підтвердили, що ефективність праці залежить не лише від фізичних, але й психологічних умов.

Робота – заняття, якому людина присвячує більшу частину свого життя. Ситуації, які стаються на робочому місці, відображаються на інших сферах повсякденності працівника, тож негатив, який несе в собі будь-який акт насильства, взаємопов'язаний із іншими ситуаціями поза роботою.

Мобінг – явище, яке з 80-х років минулого століття досліджується в світі, а з 90-х держави на законодавчому рівні закріплюють способи протидії йому.

При взаємодії людей на робочому місці можуть виникати різні ситуації, які будуть впливати не лише на результат праці, але й на самопочуття «жертви», що відображається на інших аспектах її життєдіяльності. Насильство на роботі – мобінг – те, що потрібно усувати з трудових колективів, для покращення їх роботи.

Для ефективності методів боротьби необхідно знати, як і проти чого чи кого їх застосовувати; а для подолання їх наслідків, треба знати які вони саме є. З огляду на це, є гостра необхідність для країни, яка розвивається в економічному плані, долати внутрішні проблеми, що відображаються на ефективності працівників, і як наслідок – організацій.

#### ***1.2 Тема дослідження***

Прояви мобінгу в трудових колективах різних сфер

#### ***1.3 Мета та завдання дослідження***

##### ***Мета***

З'ясування причин та наслідків мобінгу крізь призму досвіду працівників, які його зазнавали.

### **Завдання:**

6. З'ясувати розуміння респондентами сутності мобінгу як соціального явища.
7. Окреслити передумови мобінгу у життєдіяльності людини.
8. З'ясувати, хто більшою мірою вдається до мобінгу, чоловіки чи жінки.
9. З'ясувати, який різновид мобінгу найбільше простежується, вертикальний чи горизонтальний.
10. Проаналізувати наслідки впливу мобінгу на різні аспекти життєдіяльності людини з цим досвідом:
  - сім'я;
  - професійна діяльність;
  - особисте життя.

### **1.4 Об'єкт дослідження**

Працівники організацій, які зазнали мобінг

### **1.5 Предмет дослідження**

Особливості вияву мобінгу та вплив пережитого його досвіду на інші сфери

### **1.6 Інтерпретація понять**

**Мобінг (авторське визначення)** – різновид насильства, що проявляється на роботі, зазвичай у психологічній формі, акумулює різні дії, спрямовані на виникнення дискомфорту в співробітника, та здебільшого здійснюється з метою його подальшого звільнення.

**Насильство** - це будь-які умисні дії однієї людини по відношенню до іншої, якщо ці дії порушують права й свободи людини, наносять їй фізичну, моральну чи психічну шкоду. Застосування сили для досягнення чого-небудь; примусовий вплив на когось, щось.

**Цькувати** - переслідувати кого-небудь різними нападками, наклепами і т. ін., знущатися з когось; підмовляти до ворожих дій, підбурювати проти когось.

## **1.7 Робочі гіпотези дослідження**

*Гіпотеза-підстава 1:* Пережите насильство в минулому не пов'язане з пережитим насильством в подальшому.

*Гіпотеза-наслідок 1.1:* Насильство на роботі може зазнати будь-яка людина;

*Гіпотеза-наслідок 1.2:* Передумовою мобінгу не завжди є віктимна поведінка учасника колективу

*Гіпотеза-підстава 2:* Визначення мобінгу в повсякденності проблематично.

*Гіпотеза-наслідок 2.1:* Людина не завжди може помічати насильницькі дії та визнавати їх такими;

*Гіпотеза-наслідок 2.2:* В суспільстві мала обізнаність з цим явищем.

*Гіпотеза-підстава 3:* До мобінгу більше вдаються жінки

*Гіпотеза-наслідок 3.1:* Мобінг більш ймовірний в жіночих трудових колективах.

*Гіпотеза-підстава 4:* Поширеним є горизонтальний мобінг

*Гіпотеза-наслідок 4.1:* Частіше працівники зазнають утисків від колег, ніж від керівництва.

*Гіпотеза-підстава 5:* Досвід пережитого мобінгу пов'язаний з подальшим ставленням до людей.

*Гіпотеза-наслідок 5.1:* Пережите насильство змінює світосприйняття;

*Гіпотеза-наслідок 5.2:* Після досвіду жертви насильства людина вороже ставиться до інших;

*Гіпотеза-наслідок 5.3:* Мобінг по-різному відображається на сферах життєдіяльності людини

*Гіпотеза-наслідок 5.3.1:* Через мобінг людина стає більш дратівлива, що відображається на її взаєминах з іншими

*Гіпотеза-наслідок 5.3.2:* Внаслідок мобінгу виникають проблеми з подальшим працевлаштуванням

*Гіпотеза-наслідок 5.3.3:* Після пережитого мобінгу людина відчуває себе незахищеною в суспільстві



## **1.8 Операціоналізація понять**

### **Мобінг:**

1.Різновид насильства :

1.1 Психологічне(найбільш поширене);

1.2 Фізичне.

2.Проявляється на роботі

2.1 Утиски від колег;

2.2 Утиски від керівництва.

3.Акумулює різні дії:

3.1 Спрямовані на виникнення дискомфорту;

3.2 Мають різні форми.

4.Має мету:

4.1 Подальше звільнення

## **2.Методична частина**

### **2.1 Опис методів і технік отримання інформації**

Для дослідження мобінгу можливе використання різних методів соціологічного пізнання, як кількісних, так і якісних. Для даного дослідження доцільно використовувати глибинне інтерв'ю.

### **2.2 Принцип відбору учасників дослідження**

Відбір учасників дослідження здійснюється методом підбору критичних випадків

### **2.3 Сценарій інтерв'ю**

Добрий день! Мене звати ..., і сьогодні будемо говорити про насильство, дискримінацію, притиснення на роботі. Насамперед хочу подякувати, що погодились взяти участь в дослідженні. Усі Ваші відповіді будуть представлені в узагальненому вигляді, і інформація не буде передана іншим особам. Якщо на цьому етапі є якісь питання – можете задавати.

## **Блок 1 – дитинство та юність респондента:**

1. Розкажіть про себе.
2. Які були стосунки у Вашій сім'ї?
3. Розкажіть про своє навчання в школі.
4. Які були стосунки з однокласниками? Старшими/молодшими школярами?
5. Чи були у Вас конфліктні ситуації? Якщо так, то як їх вирішували?
6. Ваш рівень освіти?
7. Які були стосунки з одногрупниками в університеті/коледжі?

## **Блок 2: власний досвід**

8. Розкажіть про сферу своєї діяльності, місце праці
9. Як довго Ви тут працюєте?
10. Як би Ви загалом охарактеризували клімат у Вашому трудовому колективі?
11. Чи можете пригадати перше враження від трудового колективу?
12. Які у вас стосунки з колегами, з керівництвом?
13. Чи відчували ви певний тиск з боку колег або з боку керівництва? Якщо так, то в чому це проявлялось?
14. На вашу думку, в чому причина такої поведінки?
15. Чи виникали певні конфліктні ситуації? З якого приводу?
16. Ви щось робили, щоб запобігти цьому?
17. Які почуття у Вас виникали?
18. Чи вплинуло це якимось чином на Ваше життя?
19. Чи виникали у Вас думки помститись?
20. Чи розповідали Ви комусь про те, що відбувається? Якщо так, то якою була реакція?
21. Чи звертались до певних інстанцій стосовно такої поведінки по відношенню до Вас?
22. Чи хтось допомагав Вам справитись з такою ситуацією?
23. Чи є у вас знайомі, друзі, які також пережили це?

24. Як вони справились з цим?

25. Чи вплинув цей досвід на них, їх життя?

### **Блок 3: уявлення про мобінг**

26. Як Ви розумієте насильство в трудовому колективі?

27. На вашу думку, у чому це проявляється?

28. Як ви думаєте, наскільки це поширене явище?

29. Як би Ви охарактеризували ставлення суспільства до цього явища?

30. Чому таке явище має місце?

31. Чи є шляхи запобігання цьому?

32. Як ви вважаєте, що варто робити, коли стикаєшся з утисками в колективі?

33. Чи чули Ви про таке поняття, як «мобінг»? Якщо так, то що Ви розумієте під цим?

### **Блок 4: наслідки**

34. Як ви вважаєте, чи можливе усунення цього явища у трудовому колективі?

35. Що ви можете, зважаючи на свій досвід, порадити іншим, які опиняться в подібній ситуації?

36. Що б Ви порекомендували з метою уникнення цькування, приниження на роботі?

37. Згадайте себе, точніше свої уявлення про роботу, кілька років тому. Що змінилось?

38. Чому такі зміни стались?

39. Уявімо, що є можливість змінити попередню ситуацію, щоб Ви могли зробити? Якими були б Ваші дії?

40. Уявімо, що ви – керівник певного колективу. Чи можете щось зробити, щоб серед ваших підлеглих не було утисків, дискримінації? Що? Чому?

Ми закінчили. Дякую за Ваші відповіді. Гарного дня!

**Транскрибування інтерв'ю 2**

**Інтерв'юер:** Отже, почнем. Мене звати Вікторія, в нас буде інтерв'ю про насилля та цькування на роботі, і всі дані, які Ви скажете, будуть використані в загальному вигляді в роботі, і це все анонімно, конфіденційно, і ні в які інші руки не потрапить. Отже, розкажіть про себе.

**Оксана:** Ну що я про себе – скільки мені років?

**Інтерв'юер:** Ну як звати, скільки років.

**Оксана:** Ну мене звати Оксана, мені 53 роки, працюю зараз тут в готелі, працювала раніше тоже тут покоївкою, та, ну всьо що можу сказати.

**Інтерв'юер:** Добре, а тоді будемо зараз трошки про Ваше дитинство, ну такі питання (незрозуміле слово 00:39)

**Оксана:** Давайте, давайте.

**Інтерв'юер:** Які були стосунки у Вашій сім'ї?

**Оксана:** Нормальні, здорові стосунки були, та. Здорові стосунки.

**Інтерв'юер:** Розкажіть, будь ласка, про своє навчання в школі, як воно там було, з однокласниками.

**Оксана:** Ну, вчилася я добре в школі. На той час була в нас піонерська організація, я була піонером тим, відповідним, голова ради дружини, потім була комсоргом, так що я пройшла ті всі (смiх). Вчилась я добре, словом була, як то кажуть, активістка.

**Інтерв'юер:** Добре, а які були стосунки з однокласниками, там старшими, молодшими школярами?

**Оксана:** Хороші були, добрі. Я така, общітельная дівушка була, в дитинстві. Багато читала, багато мала друзів таких, знайомих, друзів багато, а таких конкретних друзів було мало, але були такі, що ми досі дружимо.

**Інтерв'юер:** Це добре. Скажіть, чи були у Вас якісь конфліктні ситуації в школі?

**Оксана:** Та звичайно були, чо не були. З хлопцями постійно були, їх трохи відлупасила та й всьо, так усі конфлікти

**Інтерв'юер:** Ага, *(сміх)* так Ви їх і вирішували?

**Оксана:** Вирішила, що там. Пожалілась вдома, що там мене той за коси дьоргає, той там ще щось, а тато каже: «Маєш руки – справляйся сама, ніхто не піде тебе рятувати». Рятувалася – одного відлупцювала, другого, і більше ніхто не рухав – боялися. А потім вже поважали, і всьо.

**Інтерв'юер:** Ну да.

**Оксана:** Мусила себе так рятувати.

**Інтерв'юер:** А який у Вас рівень освіти?

**Оксана:** В мене середній спеціальний

**Інтерв'юер:** А які були стосунки з одногрупниками?

**Оксана:** Хороші, я вчилася в фінансовому технікумі, закінчила його. В нас була суто жіноча група така одна на цілий технікум. Конфліктів в нас таких серйозних не було, ми дружили, ну класно – в гуртожитку жили, класно було, є що згадати. Зустрічаємось, зідзвонюємось.

**Інтерв'юер:** Розкажіть про свою діяльність, місце праці.

**Оксана:** Місце праці, ну готель наш класний, можна так сказати, хороший – самі бачите, гарний. Тяжкий для роботи, але колектив ну, зараз такий колектив набрався, ну як – старий лишився і трошки нових прийшло, но я думаю, що він вже такий, рівновага в нас получилась в роботі. Ну робота важка, але цікава, скажем так.

**Інтерв'юер:** Як довго Ви тут працюєте?

**Оксана:** Зараз я прийшла працювати, я тут працювала, я тут працюю 4-й раз, я сюда повернулась, так. Зараз я працюю з грудня місяця, останній раз, а до цього я працювала 7 років.

**Інтерв'юер:** Ого.

**Оксана:** Потім в мене був період, що я звільнилася, і от прийшла сюди.

**Інтерв'юер:** А як би Ви охарактеризували клімат? В колективі.

**Оксана:** Зараз, чи взагалі?

**Інтерв'юер: Можете кожні рази, коли Ви там були.**

**Оксана:** Перший раз, коли прийшла працювати, клімат був безподобний. Колектив був надзвичайно хороший, я пропрацювала тут небагато часу перший раз, пішла просто по сімейних обставинах. Мені було дуже шкода залишати той колектив, бо настільки були хороші люди, ну так ми зійшлися, ну якось так, я не знаю, чи однодумці всі, чи просто так ми зійшлися. Потім, за якийсь період часу, ми здзвонилися, їм треба було назад, я повернулася в той же ж колектив, колектив був прекрасний. Ну довший час він був хороший, на чолі з нашим начальником був хороший колектив. Потім якийсь період почало воно всьо мінятись щось на гірше – помаленьку, не зразу, поступово. Почали йти люди, ті нормальні, но потім вже перед останнім разом, як я звільнялася. Значить я раз звільнялася, потім другий раз звільнялася поїхала, та, от коли я вже цей от другий раз, потім вже, то в нас вже такий був... Ну, доходило до того, що люди вже просто мали нервові зриви вже, ставалися такі вже ну ненормальні, я не знаю як то пояснити, тяжка атмосфера почала робитися, отак якщо правильно сказати, була така важка атмосфера, не хотілося йти на роботу, люди помінялися, але люди просто – між собою ми спілкувалися, але ми не могли тому порадити, от скажем так. Ми не могли тому порадити, а тоді от, потім гірше і гірше стало. Коли я вже останній, ну не цей раз, а передостанній раз сюди повернулася, ужасна атмосфера була. Я робила як у вакуумі фактично, дуже мені було важко, мені була потрібна робота. І я так просто думала: «Скільки я протримаюся?» Свою роботу я виконувала, претензій не було, но психологічно було дуже важко. Не тільки зі сторони начальства, не, колектив сам, та, під, як то кажуть, з протекції, та, оце будо важко. Ну зараз я не можу сказати, прийшла я так, було важко, були в мене сутички там з людьми певними, але вони зрозуміли що діватись нікуди, работать надо

**Інтерв'юер: Ну да.**

**Оксана:** І все, працюємо.

**Інтерв'юер: Тобто і зараз така атмосфера?**

**Оксана:** Зараз не, зараз в нас нема, ми не сваримося, що треба я, як Вам сказати, я людина є пряма – я що подумала, то сказала. Я так: «Хочете щось – кажіть, я вас зрозумію, і пушу, потрібно вам щось – ми прислухаємося, не треба брехати, не треба обманювати, не треба отого во, всяких склоків. Що мені там за плечима говорять – мені то не цікаво, мені треба робота зроблена, люди мають бути задоволені, веселі, щасливі, і йдуть собі додому. Всьо.

**Інтерв'юер:** **Добрий підхід. Чи можете пригадати це перше враження?**

**Ну, можливо вже казали, тоді добрий був колектив, і добре воно було.**

**Оксана:** Ще раз.

**Інтерв'юер:** **Перше враження від колективу.**

**Оксана:** Як я сюда прийшла перший раз?

**Інтерв'юер:** **Можете як перший, враховуючи, що у вас уже їх так повернення, то можете...**

**Оксана:** Ну перший раз мені дуже сподобалося. По-перше, я довший період часу не працювала, коли я сюда прийшла на роботу перший раз, і мені було страшно, розумієте, тому що там в декреті була, потім там обставини такі були. Мені було важко, але вони мене настільки так гарно прийняли в той колектив, такі всі хороші люди були, ну якось ну я пропрацювала тут недовго перший раз, може місяців 3, мені було шкода їх лишати. Мені просто було, я так і казала, я казала: «У вас дуже класний колектив. Мені настільки шкода вас залишати», що потім коли їм була потрібна людина, вони мені подзвонили: «Оксана, повертайся, якщо тобі треба». Я вернулася. Та, а вже потім коли я прийшла не зараз, а передостанній раз я прийшла... Не, прийшла я потім пожаліла, що прийшла, що я повернулася. Я думала, що треба мабуть паузу було зробити. Я просто була поїхала на півроку закордон, і я повернулася, мене мій же начальник запросив, я не можу сказати що в мене з нею були погані відносини, в нас були рівні відносини, досить нормальні, вона навіть прислухалася до моєї думки, до того часу ніж я поїхала. От до того часу вона навіть прислухалася, я її трохи стримувала, ну мала я трошки такий на неї як ну позитивний можливо вплив, знаєте. Но коли

я повернулася, це було як пекло. Я не знаю, яке ще слово треба, це був жах. Вроді всі тобі, но не то, так. Це було жахливо.

**Інтерв'юер:** Отже, тоді можемо ну і як порівняння коли у вас там було все класно, і стосунки з колегами і з керівництвом, і оце передостанній раз повернення, третій виходить, правильно?

**Оксана:** Та-та-та.

**Інтерв'юер:** Третій вже це було жахливо, а в чому проявлявся оцей от тиск?

**Оксана:** Тиск? Я вам скажу, коли я повернулася третій раз, люди, не знаю, прийшла в нас в колектив нова людина, яка хотіла всім керувати. І не знаю, можливо вона такий мала вплив, ну я не знаю, ну то вплив в принципі на нашого начальника був вже давно, вона періодично мінялася, це не було, але просто настільки був взбудоражений колектив, я ще не прийшла, а вони вже мали про мене певну думку негативну, страшно негативну. Значить, ту думку хтось сформував, це не начальник сформував, це сформувала якась певна людина в колективі, розумієте?

**Інтерв'юер:** Так.

**Оксана:** І коли я прийшла, ну як Вам сказати, як солдат приходить в армію.

**Інтерв'юер:** Тобто вони вже Вас

**Оксана:** Ти ніби сидиш..

**Інтерв'юер:** не прийняли вже?

**Оксана:** Вони мене вже знали, що я прийду, так, от я прийду, вони вже знали – прийде така Оксана, і я прийшла, я бачила зразу, думала: «Може не йти, але робота потрібна була, ладно, піду». І от коли мене вже поставили в зміну перший раз, начальничка не вийшла в той день, вона мене лишила сам-на-сам, вони, от така ситуація: я прийшла, наприклад, сьогодні в мене перший робочий день, я прихожу на роботу, нас троє працює. Нас працює троє, я старша зміни, так як начальника нема, і нас двоє. І от вони сидять так (*показує одну сторону*), а я сиджу так(*показує іншу сторону*). Вони



розмовляють, а мене нема. Мене нема. Я відчуваю то, що я шкірою відчуваю, що то, я не знаю як то пояснити

**Інтерв'юер: Я розумію.**

**Оксана:** Такий стан

**Інтерв'юер: Що вас як ніби не помічають, що вас так...**

**Оксана:** Та, мене нема. Я думаю: «Та ладно, що там буде, нехай вже, працюєм». І тут вже в перший день в мене складається така ситуація, що наприклад я привикла, що ми там, то є робота – той робить то, той робить то, і тут я повертаюся, я там робила якусь певну роботу, і я повертаюся, і старша зміни до мене починає, в тій же тут у нас покоївка за стінкою є, починає кричати: «Де ти була? Де ти ходиш? Де ти була?» Ну я і говорю, я в шоці – чого вона на мене кричить?

**Інтерв'юер: Ну да, якщо...**

**Оксана:** Я кажу: «Чого Ви кричите? Я там була на низу, робила то-то і то-то». «Ми все робимо разом».

**Інтерв'юер: Ага.**

**Оксана:** Ну я кажу: «Ну як ми можемо разом робити, як тут немає місця? Ви робите то, я пішла зробила другу роботу, наприклад постіль брудну розкидала, там ціла кучугура».

**Інтерв'юер: Ну та, я розумію.**

**Оксана:** «А ми робимо разом». Я кажу: «Ви що, перший клас перша чверть – ходите один за другим? Та то є робота». Ну і вона до мене починає кричати. Я, може я і погано зробила, я її вислухала і сказала: «З Вами спорити – себе не поважати» і пішла. Я їй тим закрила писок.

**Інтерв'юер: Ну да, тут уже...**

**Оксана:** Жостко було, я знаю, що то жостко було. Ну я просто не знала...

**Інтерв'юер: Ну я розумію, це так несподівано було...**

**Оксана:** Ну я просто не знала, жостко, я думала: «Я в конфлікт вступати не буду, сваритися я не буду, а лишити то, що я не звертаю на то уваги я не залишу, і я сказала їй таку фразу». Пішла. Вона, вона була ошарашена

**Інтерв'юер:** Я думаю, так...

**Оксана:** Вона попустила нижче плінтуса. Я то знала, що то жостко, але що я мала робити? Я рятувала себе.

**Інтерв'юер:** Ну так.

**Оксана:** На слідуючий день прийшла начальничка наша, і я їй сказала ту всю ситуацію, і сказала: «Я ще не оформлена у вас на роботу, но якщо вона відкриє ще до мене свій поганий писок – я забираюся вже і йду звідси». Вона до мене писка не відкривала більше, та людина. Але рила далі.

**Інтерв'юер:** Ага, тобто вона вже не прямо Вам казала щось, а вже так...

**Оксана:** Та, та. Вона хотіла, вона думала що я так-то, прогнуся під неї, а я не прогнулася, і от і все. І так-то я працювала, отаке в мене було враження. Я, Боже, скільки я пропрацювала, трохи більше півроку, 7 місяців я пропрацювала, і я пішла, тому що...

**Інтерв'юер:** Через таке

**Оксана:** От в такому фактично я і працювала. Навіть тут кухня, та всі бачили. Казали: «Оксана, як ти витримуєш з ними? Це жах». Я казала: «Мені просто потрібна зараз робота, на цей період часу». Ну, я думала що я витримаю – не-а. Сталася така ситуація, що я, я казала: «Я об себе ноги витерти не дам». Одна ситуація – я розвернулася й пішла.

**Інтерв'юер:** А можете далі трошки, що сталося?

**Оксана:** Що сталося?

**Інтерв'юер:** Що стало останньою такою Вашою

**Оксана:** Останньою краплею

**Інтерв'юер:** Чи в принципі можете розповісти які можливо ще були ситуації, як проявлялося.

**Оксана:** Та я розкажу, остання крапля, ну наприклад... Перед карантинном, початок того коронавірусу. Люди в нас вже почали хворіти, але ми ще не знали що то таке, з Китаю воно йшло. В мене захворів чоловік. Я прийшла на роботу, і я з роботи, я ледве прийшла додому. Видно в мене на той період був той коронавірус.

**Інтерв'юер: Напевне, та.**

**Оксана:** Перший цей. Я рідко хворію, дуже рідко, в мене була, я вже не могла вийти на роботу. От наприклад, сьогодні я працюю короткою зміною, а завтра, наприклад, неділя я ще тоже іду короткою, а на наступний день в мене є доба. І я, температура в мене підіймається катастрофічно, я ж вдома, провали в па... переживаю за роботу. І я дзвоню, кого я першого наберу – начальника відповідно. Набрала, вона підняла трубку, зразу з таким до мене, тоже вона вже почала скакати так до мене. Я їй говорю, кажу, що я дуже хвора, в мене температура, я не вийду на роботу. То була субота, пам'ятаю. Кажу: «Я не вийду на роботу». «Так у тебе же сут... Не, у тебе же сут», кажу: «Завтра в мене коротка зміна, а в понеділок когось поставите». Вона мені не дала договорити – виключила телефон. Ну в мене такий стан хворий, і тут в мене тоже глоде, я плачу, мене всі вдома заспокоюють. Тут вона мені через 5 хвилин передзвонює, і з таким: «В тебе ж доба, а чо ти сі з ніким не поміняла?» Я кажу: «Нема заселення в готелі». І вона там починає щось кричати, тут я виключила телефон.

**Інтерв'юер: Ну да, якщо ви ще так хвора.**

**Оксана:** Тут я виключила телефон. Я прохворіла, ну тиждень я десь так прохворіла, в кінці тижня я вирішила вже, мені так температури не було, слабість ще була, але я вирішила йти на роботу, бо в мене лікарняного не було. А тут я якби попередила, три дні я була дома, і я виходжу на роботу, але я йду з тою впевненістю, що я... Я тут робити не буду, от в мене таке відчуття було, розумієте, я просто, ну як – я настільки її добре вже знала, що я по тому вже знала, що в неї на думці. Ну не знаю, отак. Якимось так. Я прийшла в цей день. Почалося з того, що та людина, яка зараз працює, спілкується зі мною добре, мене ігнорувала повністю, повністю. Ніхто зі мною не вітався, ніхто зі мною в той день не говорив. В нас є таке зранку «кавопітіє»

**Інтерв'юер: Ну знаю**

**Оксана:** Ну таке було, знаєте, я ту каву... ну таке. І тут вона встає і до мене: «Ходи за мною, в кабінет». Це перший раз за всі роки, що вона мене закрила в кабінеті і починає до мене кричати: «Що ти собі дозволяєш – ну там от, де ми заходимо, - що ти собі дозволяєш, там, не виходити, треба було дівочок просити». Я вже не пам'ятаю, що вона мені там говорила, я її вислухала, я їй кажу: «Я попередила Вас, як начальника – при чому тут дівочки? Ви керуєте змінами...

**Інтерв'юер:** Ну да.

**Оксана:** ...а не дівочки – я маю думати, хто за мене має вийти на роботу, коли я хвора?

**Інтерв'юер:** Да, це ж не те, що Вам там просто якийсь день народження чи так далі, це серйозна ситуація

**Оксана:** Я кажу: «Це загруженість була, я знаю, скільки людей жило, я бачила, я ж подивилась перед тим, ніж йти додому». Ну там вона почала кричати, кричати, кричати, я просто вже не пам'ятаю, там всього було дуже так багато образливого, і я просто потім спиталася: «Вас щось не влаштовує, як я працюю?» «Да, мене не устраивает». Кажу: «Вас не влаштовує як я працюю чи Вас не влаштовую я особисто?» Вона промовчала. Кажу: «Ну з вашого мовчання я значить роблю висновок, що Вас не влаштовую я особисто, тому що до свої роботи я претензій не маю. Та, я роблю як всі, може краще за когось, - кажу, я так кажу, - значить, Ви маєте претензії особисто до мене». «Тебе что-то не нравится?». «Мені не подобається з Вами працювати». От я так і відповіла. Я багато відповіла того, що не треба було казати, я потім жаліла, але потім, а так може і лишила

**Інтерв'юер:** Ну я розумію, Ви на емоціях, якщо перед цим щось висловили

**Оксана:** Так, так, так. Ну і вона там, відповідно. Я кажу: «Не». «Можеш звільнятися». Кажу: «Я звільняюся». Вона каже: «Так йди додому». Я кажу: «Так чо я маю йти додому? Я приїхала на роботу, я ще на роботі, відпрацюю, і чого?» Я ще відпрацювала і пішла. Та, ну я їй багато негарного наговорила

такого, ну в рамках, я їй не нахамила, ну вона там щось вияснила зі мною – я тоже висказалася. Потім я їй сказала, що не говоріть до мене по-руські, *(смiх)* я вже не знала, що я маю казати *(смiх)*. Та, потім казала: «Взагалі до мене не говоріть, бо я не хочу з Вами говорити» і всьо. Ну я тоже була неправа, ну я потім жаліла, що я наговорила. В якійсь мірі мені її шкода.

**Інтерв'юер: Навіть так?**

**Оксана:** От так, Та, в якійсь мірі її навіть шкода було, я потім пару раз думала, може напишу їй, але знала, яка вона є, не. Потім навіть зустрілися з нею.

**Інтерв'юер: Ухти.**

**Оксана:** Да, ми зустрілися просто чисто випадково на вулиці.

**Інтерв'юер: І яка тоді це була зустріч?**

**Оксана:** Я її побачила швидше, як вона мене. Вона йшла з колежанкою. Я привіталася. Я вирішила: «Мені корона з голови не впаде», я людина така отходчивая, знаєте

**Інтерв'юер: Ну та-та-та**

**Оксана:** Я побачила її швидше. Вона мене побачила, вона так цинь-цинь-цинь, і нема куди дітися, тому що ми йдем отак, одна навпроти, вона туди, а я сюди, знаєте, і цей.

*Пауза – по респондентку прийшли на пару хвилин.*

**Оксана:** Ну і ми так-от. Я з нею привіталася, проходжу так біля неї, не зупиняючись, отак повернула, кажу: «Добрий день, Ірина Іванівна». Ми ще не розминулись, отак кажу: «Добрий день, Ірина Іванівна». Отак*(киває головою)* кажу: «Добрий день». І вона так цинь-цинь-цинь, і: «Здравствуй», і пішла. Я так краєм ока побачила, що вона ще розвернулася, і я собі пішла просто. Виявляється, що потім вона розказувала дівчатам, що вона мене зустріла, і я казала: «Здравствуйте, Ірина Іванівна»*(з поклоном глибшим)*.

**Інтерв'юер: Ага, прям так вже.**

**Оксана:** Здравствуйте. Та прям поклонілась в ноги.

**Інтерв'юер: Ага.**

**Оксана:** Ну я кажу: «Вона не образок, щоб я сі в ноги вклоняла». Я просто привіталась, кивнула головою, всьо. Що зробиш? То таке.

**Інтерв'юер:** **Як зараз Ви повернулись? Чи як пішли з такої ситуації, то що Вас змусило зараз повернутись?**

**Оксана:** Ну в принципі як? Мені трошки запропонували, трошки я подумала, то я прийшла на її місце.

**Інтерв'юер:** **А, вітаю**

**Оксана:** Дякую (*сміх*). Я прийшла на її місце.

**Інтерв'юер:** **Ага, тобто, такого повороту ніхто не очікував**

**Оксана:** Ніхто не очікував, та. Її попросили вже звідси, це був перебор, це всі побачили. Це був.

**Інтерв'юер:** **А, то вона не тільки з Вами так?**

**Оксана:** Нє, та Ви шо, та то всі люди сі позвільняли, що були нормальні, що були на початку, то всі пішли через неї.

**Інтерв'юер:** **То вона всіх вижила?**

**Оксана:** Вона всіх помалу вижила, всіх-всіх-всіх, та. От зібрала собі такий колектив, вона хотіла, щоби отак тут жерлися між собою, щоб ніхто не товаришував, щоб не було дружніх відносин, ну таке. Щоби всі всьо докладали одна на другу, ну нездорове таке.

**Інтерв'юер:** **Ну да, це таке.**

**Оксана:** Так що я прийшла на її місце.

**Інтерв'юер:** **Ага.**

**Оксана:** **Я вирішила ще раз поспробувати.**

**Інтерв'юер:** **Ну та, тут уже з таким то да**

**Оксана:** Да. Вот.

**Інтерв'юер:** **А-а-а, так, чи, це були такі конфліктні ситуації, я так зрозуміла, не тільки з нею, з Ірини Іванівни боку, а ще з мі, з колегами. Вона їх підначувала, чи вони самі?**

**Оксана:** Ну я не можу сказати, я не знаю, я не бачила, не чула, щоб вона їх. Видно, я думаю, що вона їх, що там була людина, яка, ну я знаю хто, я з нею

ще працювала, навіть тепер, вона пішла, та, пішла. Я думаю, що то було з подачі когось.

**Інтерв'юер: Ага, між колективом якась хтось**

**Оксана:** Напевно, та. Та, це вже було з подачі, вона то одобряла, вона то одобряла, вона була в курсі, звичайно що вона була в курсі.

**Інтерв'юер: Не запобігала цьому, вона знала...**

**Оксана:** Нє-нє, вона наоборот це підтримувала, вона це підтримувала, та.

**Інтерв'юер: Чи Ви щось робили, щоб запобігти цьому? Щоб не було такого.**

**Оксана:** Ну я, як я могла запобігти цьому нормально? Я нормальні відносини мала, нікому нічого не говорила, про свої домашні справи з ними ніколи не обсуждала, що там в мене як там я, ну знаєте як оце на роботі, я це не обговорювала. Ну як я могла запобігти? Я просто себе вела як вела – прийшла на роботу, поспілкувалася з колективом, відробила роботу свою, пішла додому. А що я там буду кланятися чи старатися їм подобатися – для чого це мені? Мені це не потрібно.

**Інтерв'юер: А які ще у Вас почуття виникали, ну коли такі ситуації були, от як колектив ставився?**

**Оксана:** Плюнути і піти

*(сміх)*

**Інтерв'юер: Непогано.**

**Оксана:** Плюнути і піти, вот таке в мене, всьо, більше нічого такого в мене не було.

**Інтерв'юер: А чи вплинуло це якимось там чином на Ваше життя, наприклад, сімейні, в сім'ї відносини, чи там?**

**Оксана:** Ну я не знаю, може н місяць якийсь я там плакала, як пішла останній раз, сиділа. Мені так було шкода. Мені так було шкода, що я пішла, бо, ой я не знаю, бо що до мене от так поставилися, я нікого не образила, отаке в мене місяць було. Я плакала, потім мій чоловік каже: «Слухай, то вже є забагато, успокойся». А колежанка моя каже: «А я тобі казала не вертайся

туда». Але якось так в той період, що мені друзі мої не дали пропасти, знайшли мені таку роботу, що я се почала виходити, і відтаяла, і всьо – місяць часу я так депресувала, конкретно. Отака в мене була депресія, ну починали говорити про роботу – зразу починала плакати.*(сміх)* Всьо вилазило з мене, знаєте, але потім пройшло всьо.

**Інтерв'юер: Чи виникали у Вас думки помститись?**

**Оксана:** Нє, ніколи, абсолютно.

**Інтерв'юер: Ясно.**

**Оксана:** Мені її було просто шкода. Нікому.

**Інтерв'юер: Через то, що вона така людина, чи?**

**Оксана:** Мені було шкода не то, що вона така людина, мені було шкода що вона не розуміє, що вона робе.

**Інтерв'юер: Ага.**

**Оксана:** Вона одинока людина, і вона таке робе. Наоборот, людина повинна якось добріше до людей ставитися, тому що я рахую, що в тому світі всьо бумерангом повертається. Роби добро – і воно тобі за якийсь час повернеться, зробиш зло – воно тобі тоже повернеться. Нащо то таке робити? Не треба. Ніколи я не мала. Навіть з тими людьми я зараз працювала, я прийшла, вони налякалися

**Інтерв'юер: Думали, що будете якісь**

**Оксана:** Що я буду мститися, да. А воно мені нада?

**Інтерв'юер: Ну да.**

**Оксана:** Це життя, Господи. Не треба воно мені.

**Інтерв'юер: Чи Ви розповідали комусь про те, що відбувається?**

**Оксана:** Канешно, я вдома всім вуха прожжужала, Ви шо, та в мене всі вдома такі во ходила: «Оксана вже всьо, замовчи з тим».

**Інтерв'юер: Якою в них була реакція?**

**Оксана:** В моїх вдома?

**Інтерв'юер: Да, ну окрім того, що перестань розказувати, якісь там...**

**Оксана:** Та добре, що пішла, заспокойся, тобі то треба?



**Інтерв'юер:** Ну да.

**Оксана:** Така реакція була.

**Інтерв'юер:** Чи Ви звертались до певних інстанцій стосовно такої поведінки?

**Оксана:** Нє-нє-нє.

**Інтерв'юер:** Ні до вищого керівництва, ні до

**Оксана:** Нє, абсолютно ні на кого не стучала, нікому сі не жаліла. Абсолютно, нє.

**Інтерв'юер:** Чи допомагав Вам хтось справитись з цим? З такими ситуаціями

**Оксана:** Сама справляла.

**Інтерв'юер:** Ясно.

**Оксана:** Сказала колежанці – лучший психолог (*сміх*), бо вона тоже тут колись працювала, вона її знала. Ми обговорили, треба ситуацію треба обговорювати, ми проговорили, і вона каже: «Бачиш, поговорили, в тебе аж настрій ліпше», то добре. Один одному знімали депресію. Ось так.

**Інтерв'юер:** Чи є знайомі друзі, які теж переживали якісь такі відносини на роботі, на робочому місці?

**Оксана:** Ну та напевно. Ота що заходила тоже пішла через неї.

**Інтерв'юер:** Ухти.

**Оксана:** Наталка, та, тоже пішла через неї, там Люда ще в нас така була, то вообще пішла тоже там. Ой, вона такого на неї наговорила, кошмар, на ту Люду. Тоже пішла через неї. Потім ще Леся в нас така була, впала баба дома, десь там зламала собі ногу, робили операцію, кажу: «То давайте попрацюємо, поки людина реабілітується, класна така кобіта». Сама я пропонувала, потім дівчата, казала: «Дівчата, та давайте поробим там 3 місяці чи півроку, ніж Леся прийде». Нє, зразу її через 2 дні звільнила. Бо вона, кароче, отаке го.

**Інтерв'юер:** Як вони справлялись з цим?

**Оксана:** Так само, одна другій оце прийшли ми

**Інтерв'юер:** Ага, і пожалілись, і все.

**Оксана:** Да, ми пожалілися одна другій, і на тім був кінець. Отак ми сі справляли.

**Інтерв'юер:** А не знаєте, чи можливо цей досвід на них вплинув якось, на них, на їх життя?

**Оксана:** Ну не знаю. Напевно, що на кожного вплинув, тому що знаєте, якщо раніше ти так старався людям довіряти, то тут вже так цинь-цинь, вже думаєш: «Ага, вперед треба придивитися до людини, чим вона дихає, якийсь період часу». Та звісно, як то кажуть, кожна ситуація впливає на...

*Пауза – знову треба була респондентка*

**Оксана:** Так що я думаю, що кожен виніс щось своє з тої ситуації, так без, просто воно не пройшло.

**Інтерв'юер:** Ну я зрозуміла.

**Оксана:** Так.

**Інтерв'юер:** Тепер наступний блок: як Ви розумієте насильство в трудовому колективі?

**Оксана:** Насильство? Ну я не знаю

**Інтерв'юер:** Притиснення, цькування, таке

**Оксана:** Ну напевно що от, коли людина приходе, а хтось там, наприклад, як керуючий якийсь, чи старший, приходе в поганому настрої, і починає той настрої нав'язувати тобі, зганяти на тобі злість, якщо ти Богу духа винен, ну я вже так починаю, не кажу вже там щось конкретніше. Або вибирає собі якогось любімчика одного, йому потокає там-там, йому і години, і всякі штуки, а другі страдають від того – люди ж не сліпі, правильно?

**Інтерв'юер:** Ну да, да.

**Оксана:** Мені здається, що кожному в душі образливо: « Чому цей кращий, а працюю може навіть і краще, ніж ця людина...

**Інтерв'юер:** ну да, а їй і більше

**Оксана:** Да, і я маю менше». Мені здається, що то теже неправильно. Я за справедливість. За що страдаю?

**Інтерв'юер: Тобто в цьому і проявляється, на Вашу думку, що... Якесь таке втілення**

**Оксана:** Мені здається, я так думаю, що з того починається. Ну як я можу сказати? Ми ото все пройшли, як я можу сказати? Навіть не знаю. Ну напевно що треба щоб начальник бачив ті зародки, навіть якщо один починає склоки якісь проводити, склоки приводять напевно до відсторонення якоїсь людини від колективу. Хтось комусь не подобається, він нав'язує ту думку, що та людина є погана, правильно?

**Інтерв'юер: Ну да.**

**Оксана:** Всім не можеш подобатися. Значить начальник повинен то призупинити, а якщо вона розвиває, звичайно що то є вже насильство. Бо людина психологічно вже нестабільна приходить додому, вона приходе.

**Інтерв'юер: На Вашу думку, наскільки поширене це явище?**

**Оксана:** Я не знаю, думаю, що це скрізь є.

**Інтерв'юер: Ага**

**Оксана:** Я думаю, що то скрізь є. Моя дочка, я от вернуся, моя дочка працювала в школі. Вона закінчила, кароче вона документознавець секретар-референт. І пішла вона в школу працювати секретарем. Там капец був, там можна книжку писати, Ви розумієте, про того начальника, вона аж в хворобу якусь впала, я потім, в неї аж чиряки почали з того всього вискакувати. Та він її так доводив, що він кликав: «Що тут написала? Фамілія має бути, а як ти написала, там «ш» багато, не так має бути, - Ішин якийсь був, - рахуй». Так попускав, капец, Ви розумієте? Тож я думаю, що то скрізь є.

**Інтерв'юер: А якби Ви охарактеризували ставлення суспільства до цього явища?**

**Оксана:** Потакає, думаю

**Інтерв'юер: Потакає, думаєте.**

**Оксана:** Тому що вигідно комусь.

**Інтерв'юер: Саме чому таке явище має місце – тому що це комусь вигідно?**

**Оксана:** Ну я, напевне. Бо якщо би, ну я навіть не знаю, ну як вигідно – ну просто воно розповсюджене зараз є кругом, і ніхто з цим нічо не робе, от скажем так. Ну може не то що комусь вигідно, може я неправильно сказала. Я думаю скоріше, що ніхто з тим нічого не робить, от і всьо. Люди як можуть, так самі справляються – ну хто піде жалітися? Добре, я піду жалітися, наприклад.

**Інтерв'юер:** Так.

**Оксана:** От мені тоже сказали, в нас тут була така ситуація: «Давай ми там тудасюда складемо на неї, підемо пожаліємося, її відсторонимо, тебе поставимо». Я кажу: «А нащо воно мені здалося? Її не відсторонять, а мені треба буде йти і скажуть стукалка якась. Воно мені треба? Для чого воно мені?» Нет, на нет і суда нет. Я можу піти знайти собі іншу роботу.

**Інтерв'юер:** А чи є шляхи запобігання цьому? Ну щоб так не розповсюджувалось, не...

**Оксана:** Ну звичайно що є, чому нема? Якщо керівник не хоче щоб в нього таке було відповідно, то звичайно є – різні методи є давлення

**Інтерв'юер:** Ага, тобто це залежить від керівника, правильно?

**Оксана:** Я вважаю що так. Якщо керівник, я так думаю, якщо керівник сам любе отаке дело, то воно буде, а якщо керівник не хоче, то відповідно мають бути здорові відносини. Якщо він баче, що людина створює конфлікт, то значить вона кличе її на розмову і попереджає раз, другий, на третій раз до побачення, якщо ти не робиш висновків, правильно?

**Інтерв'юер:** Ну да.

**Оксана:** Ну я так вважаю, не знаю, може я неправильно вважаю, я ж не психолог

**Інтерв'юер:** Нє, тут немає правильних-неправильних відповідей

**Оксана:** Я ж не психолог, це я насправді просто собі думаю

**Інтерв'юер:** Да, це я забула на початку сказати, завжди забуваю, що це немає правильних-неправильних, це просто Ваша думка, Ваше бачення

**Оксана:** Я просто так думаю

**Інтерв'юер:** От саме як людина, яка це пережила, оце.

**Оксана:** Ну я так думаю, що це в такому плані.

**Інтерв'юер:** Як Ви вважаєте, що варто робити, коли стикаєшся з таким в колективі? З утисками, з цим всім.

**Оксана:** Ну я не знаю. Якщо ти сам-один – ти нічого не зробиш. Якщо в тебе ще якийсь однодумець – можна поспробувати боротися, можна відстояти свою думку, но якщо ти один – ти нічого не зробиш. Тебе просто придавлять, роздавлять, от і все. То не вартує того, це здоров'я твоє, то не вартує того.

**Інтерв'юер:** Ну це да. Чи чули Ви про таке поняття, як «мобінг»?

**Оксана:** Нє, булінг чула, а то не чула. А що то є?

**Інтерв'юер:** Ага, мобінг – це саме насильство на роботі, тобто схоже на булінг, але є версія, що краще називати булінг це в школі, а мобінг на роботі.

**Оксана:** Ну я зрозуміла, тепер я буду знати.

**Інтерв'юер:** Да, це в нас ще законопроект про нього є. Так, як Ви вважаєте, чи можливе усунення цього явища в трудовому колективі? І взагалі щоб такого не було, не ставалося.

**Оксана:** Ну я не знаю, мені здається що да, чому ні. Попробувати завжди можна. Я думаю що можна поспробувати, чо не? Ну якщо старий керівник тому, ну як, не хоче робити, значить міняємо керівника, який хоче робити і буде всьо добре. Я так думаю. Я думаю, що можна, чому ні?

**Інтерв'юер:** Що Ви можете, зважаючи на свій досвід, порадити іншим, які опинились в подібній ситуації?

**Оксана:** Ну що я можу сказати? Воювати без шансів, собі нерви дорожче стратиш здоров'я, я кажу, я хотіла плюнути і піти.

**Інтерв'юер:** Тобто так і зробити – плюнути і піти?

**Оксана:** Так і зробити, бо воювати це без шансів.

**Інтерв'юер:** А що б Ви порекомендували з метою уникнення цього цькування, приниження на роботі?

**Оксана:** Бути самим собою і не треба створювати ніякі склоки, от і всьо. Я не знаю правильно як це сказати.

**Інтерв'юер:** **Нє, ну може бути**

**Оксана:** Я вважаю, що треба бути чесним, справедливим, відкритим, і всьо, не потакати всяким там сплетням, не потакати всяким там «подобаюся-не подобаюся». Ми всі люди, ми всі прийшли працювати, всьо.

**Інтерв'юер:** **Згадайте себе, точніше уявлення про роботу кілька років тому, можливо раніше. Чи в них щось змінилось?**

**Оксана:** Маєте на увазі тут на роботі?

**Інтерв'юер:** **Ну вот які у Вас були уявлення, можливо про цю роботу, коли от Ви прийшли вперше чи до того, як приступали, і от зараз.**

**Оксана:** Звичайно що змінилося, канешно що змінилося. Коли я прийшла сюда в перший раз – було все нормально. Потім звичайно було дуже так, ненормально, потім було дуже-дуже ненормально, а зараз все стало так, пішло на плюс, чуть-чуть.

**Інтерв'юер:** **Тобто зараз все покращується, тому що нема вже цих, «головних винуватців»**

**Оксана:** Ну та. Поки що. Були на початку, звичайно, пробували там мене вивести, там тудя-сюда, але ми то всьо... «Іди успокойся, попиј чаю, потім прийдеши поговорим, як будеш спокійна»

**Інтерв'юер:** **Ага.**

**Оксана:** В такому плані було.

**Інтерв'юер:** **Саме через цей досвід ці зміни і стались у Ваших уявленнях?**

**Оксана:** Ну так, бо я більше того не хочу, нащо воно мені. Я хочу щоб було так, як було на початку – щоб був спокій, щоб люди довіряли один одному, один на другого надіялися, міг допомогти в складній ситуації, а не говорив: «А, то така, а та така, о» Нє, ми всі однакові. Всьо, ми всі працюєм, ми всі живі люди, ми маєм сім'ї, маєм діти, маєм внуки, ми пройшли якийсь життєвий досвід, хтось вміє ліпше робити, хтось гірше, хтось швидше, хтось помаліше, але ми вмієм то робити. Всьо.

**Інтерв'юер: І останніх два питання: уявіть, що є от можливість змінити попередню цю ситуацію, конфліктну, все. Що б Ви могли зробити? Якими б були дії?**

**Оксана:** Я би не йшла більше сюди на роботу.

**Інтерв'юер: Ага, прям так, радикально**

**Оксана:** Та, якщо модна було б щось змінить, я б просто той третій раз сюди не йшла.

**Інтерв'юер: Зрозуміла. І останнє питання: уявіть, що Ви от керівник певного колективу, ну от як зараз Ви вже є, можемо прямо казати.**

**Оксана:** Та-та-та

**Інтерв'юер: Що б Ви могли, що Ви можете зробити, щоб не було такої дискримінації, утисків серед колективу?**

**Оксана:** Я не роблю різниці між дівчатами, вони в мене всі на рівні, нікого я не підпускаю близько до себе, хоть в мене можуть бути друзі-не друзі, на роботі ми всі рівні, я так попередила зразу – на роботі ми всі рівні, нема «ти кращий – ти гірший», зі всіма я однаково до всіх ставлюся, прислухаюся до кожної думки, стараюся, якщо людина хвора, значить її треба відпустити, я не наполягаю, щоби вона точно мені прийшла на 8-му годину, бо ти мусиш бути – людина буває всякі ситуації, транспорт, вдома, головне що ви прийшли. Якщо ви дійсно багато затримуєтеся – попередьте, щоб ми знали. Я стараюся вести якесь таке здорове, здоровий колектив. Щоб вони не боялися, щоб вони мені довіряли, щоб я могла їм довіряти, ну щоб ми були тако як одна сім'я, бо ми на роботі є одна сім'я фактично, отак.

**Інтерв'юер: Це дуже мило і класно.**

**Оксана:** Ну я так думаю просто, не знаю.

**Інтерв'юер: Все, дуже Вам дякую, ми закінчили.**

**Оксана:** Прекрасно.