УДК 615.12:159.9.018

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОБЛЕМИ МОББІНГУ ЯК ДЕСТРУКТИВНОГО ЯВИЩА У ФОРМУВАННІ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОГО КЛІМАТУ ФАРМАЦЕВТИЧНОЇ ОРГАНІЗАЦІЇ

А.А. Котвіцька, Н.В. Чмихало, Н.О. Пузак, Н.Б. Гавриш

Національний фармацевтичний університет, м. Харків

socpharm@nuph.edu.ua

У статті розглянуто поняття моббінгу як одного з деструктивних факторів мікросередовища підприємства. Визначені форми, методи, види та фази розвитку моббінгу. Встановлено, що дане явище може бути причиною психологічних розладів у людини, викликає почуття відстороненості, сорому і провини. Визначено, що в організаціях фармацевтичного профілю 42% осіб безпосередньо відчуває прояви моббінгу, серед основних проявів якого лідирують необґрунтована критика, соціальна ізоляція, приховування необхідної інформації та бойкот.

Ключові слова: корпоративна культура, соціально-психологічний клімат, фармацевтичні організації, моббінг, соціологічні дослідження.

Вступ. Останніми роками визначення людського ресурсу як основного фактору в досягненні організацією конкурентної переваги та питання корпоративної культури викликають пильну увагу вітчизняних учених та представників практичної фармації. Культура організації є тією складовою, яка пов'язує всі елементи системи управління, тому сучасний керівник повинен приділяти особливу увагу її формуванню та вдосконаленню. Одним із проявів низької і слабкої організаційної культури є **моббінг**, як форма колективного психологічного терору з боку колег, підлеглих або керівництва.

Аналізу корпоративної культури присвячені праці зарубіжних авторів, а саме: Х. Леймана, Е. Шейна, Ч. Хенді, Т. Пітерса, Р.Уотермана, Дж. Рорбаха та ін. Загальні питання управління організаціями фармацевтичного профілю, в тому числі питання організаційної і корпоративної культури, широко розглядаються в працях Волоха Д.С., Загорія В.А., Кабачної А.В., Котвіцької А.А., Мнушко З.М., Немченко А.С., Пономаренка Н.С., Посилкіної О.В., Толочка В.М., Галій Л .В. та ін.

Разом з тим стосовно такого поняття як «моббінг», його існування та розвитку в організаціях фармацевтичного профілю не проводилися, що й обумовило обрану тематику дослідження.

Метою даної статті стало здійснення теоретичного обґрунтування проблем моббінгу, причин його виникнення та стадій розвитку у фармацевтичних організаціях.

Перші дослідження такого явища як моббінг (від англ. Mob - натовп) здійсненно психологом і вченим-медиком Хансом Лейманом, яким охарактеризовано його як "психологічний терор", що включає «систематичне вороже і неетичне ставлення одного або декількох людей проти іншої людини»[8,11].

Аналіз літературних джерел свідчить, що феномен моббінгу має місце в організаціях як державного, так і приватного сектору економіки. Тому, моральне переслідування працівника або групи працівників спостерігається у будь-якому колективі, в тому числі й фармацевтичного профілю.

Класична теорія управління і формування соціально-психологічного клімату в колективі визначає різні види, форми та методи моббінгу (рис.1).

Вертикальний моббінг зверху, «Керівник проти підлеглого», має назву ***«боссинг»*** (bossing – від англ. boss – хазяїн, шеф), а горизонтальний моббінг, «Співробітник проти колег» визначається як ***буллінг*** (від англ. *Bullying* – тиранити, знущатися, дошкуляти).

Деякими авторами відмічається, що, боссинг, спрямований на одного з працівників й супроводжується створенням угрупувань в організації, підключенням психологічного тиску на працівника та інших членів організації [3,5].

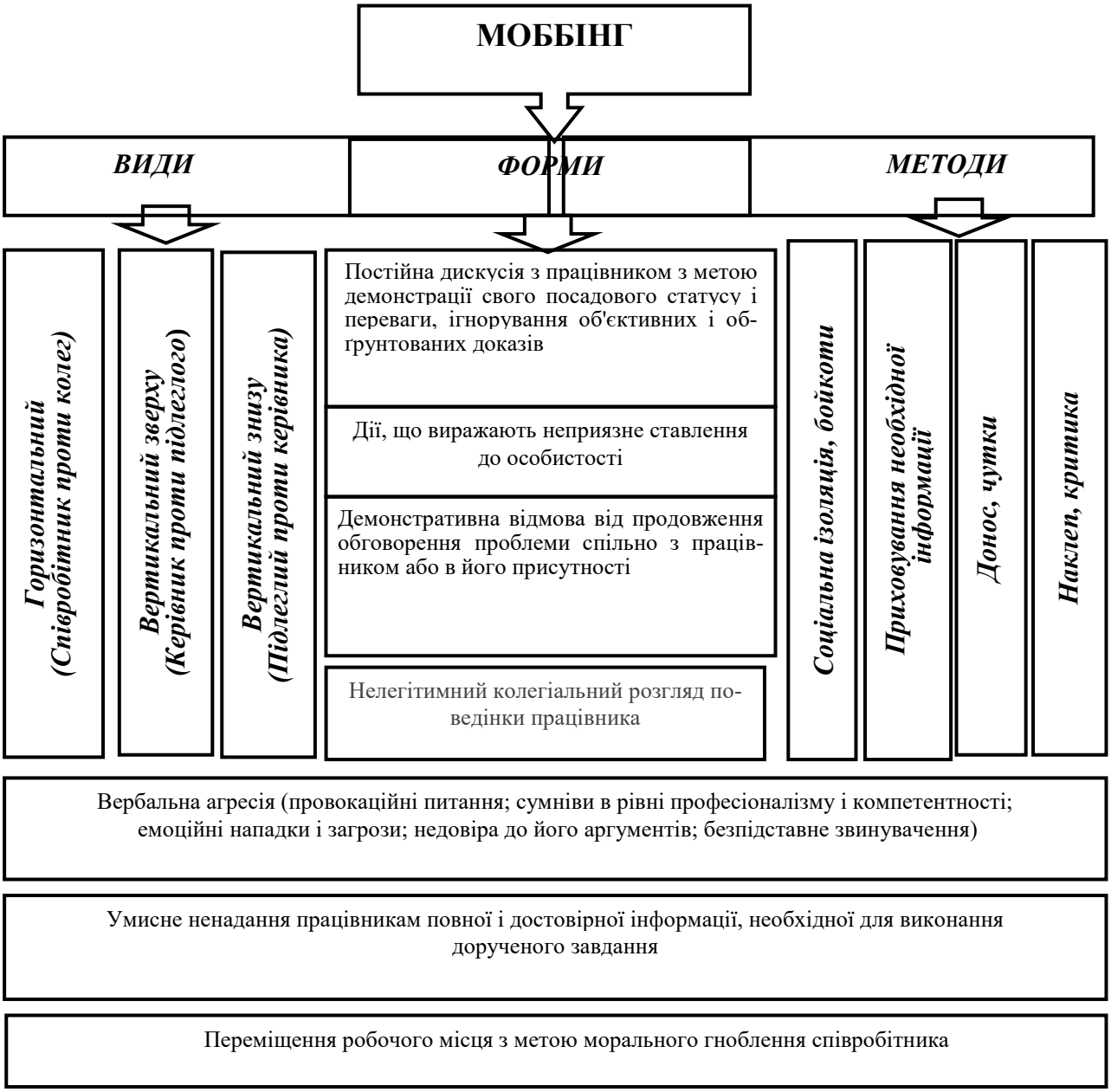

Рис. 1. Основні види, форми та методи моббінгу

На основі аналізу закордонних публікацій, що присвячені дослідженню моббінгу, можна визначити низку його основних характеристик, а саме:

• тривалість моббінгу становить від одного до пяти років;

• жертвами моббінгу стають 30-50% співробітників;

• у 90% випадків моральне переслідування починає керівник [1,2,7].

Основні фази розвитку моббінгу наведено на рис. 2.

За даними дослідницької компанії The Workplace Bullying & Trauma Institute (WBTI), моббінг стає причиною стресу у 76% випадків, параної у 60%, головного болю у 55%, нічних страхів у 49%, безсоння та неуважності – у 71%, зміни ваги – в 35%, виникнення почуття відстороненості - у41%, виникнення почуття сорому і провини у 8% [6,9,12].

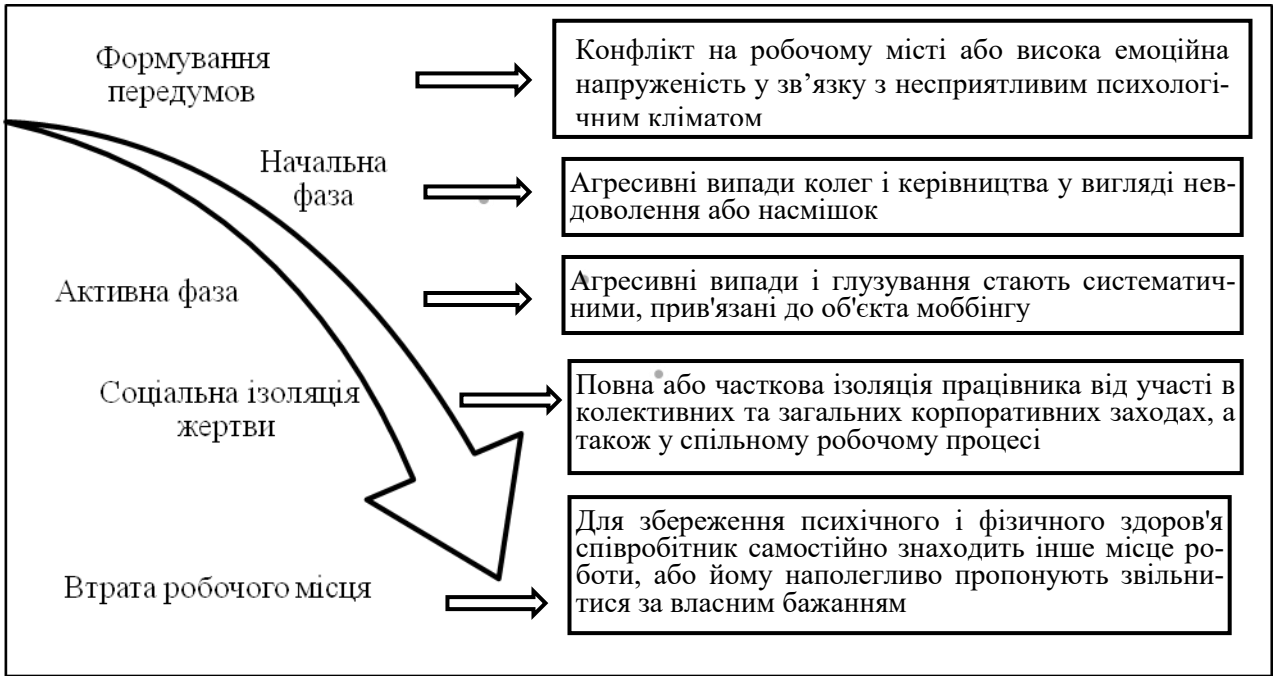

Рис. 2. Фази розвитку моббінгу у трудовому колективі

Процес моббінгу істотно впливає на економічні показники компанії, зокрема на її прибуток, внаслідок різкого збільшення плинності кадрів і падіння продуктивності праці. В середньому дані показники зменшуються на 30-50% [14].

З метою практичної реалізації проведеного теоретичного аналізу моббінгу нами проведено соціологічні дослідження серед студентів Національного фармацевтичного університету 4 та 5 курсів заочної форми на-

вчання спеціальності «Фармація», які працюють в аптечних закладах, оптових фармацевтичних фірмах та у структурних підрозділах фармацевтичних виробничих підприємств.

Загальна чисельність респондентів склала 200 осіб, 40% яких займають посади керівників середнього та технічного рівнів управління.

За результатом аналізу загальної частини анкети встановлено, що з поняттям моббінгу знайомі 65% респондентів, безпосередньо зіткнулося з даним явищем 42%. Узагальнені дані відповідей респондентів на запитання анкети представлено у табл. 1

Таблиця 1

Узагальнені відповіді респондентів соціологічного дослідження

№ з/п	Питання анкети	Відповіді (середнє значення, %)		
		Так	Ні	Важко визначитись
1	Чи були Ви спостерігачем моббінгу «***вертикальний зверху – керівник проти підлеглого»***	55	32	13
2	Чи були Ви особисто об'єктом вертикального моббінгу – «***керівник проти підлеглого»***	31	25	44
3	Чи спостерігали Ви такий вид моббінгу як «***вертикальний знизу - підлеглий проти керівника»***	45	21	34
4	Чи приймали Ви особисту участь у вертикальному моббінгу – «***підлеглий проти керівника»***	18	56	26
5	Чи були Ви спостерігачем горизонтального моббінгу – «***співробітник проти колег»***	65	23	12
6	Чи приймали Ви особисту участь у горизонтальному моббінгу – «***співробітник проти колег»***	75	15	10
7	Які методи моббінгу було застосовано у випадках №1, 2 – «***керівник проти підлеглого»***			
	Критика робітника (не обґрунтована)	Середні значення, %		
	Використання доносів, чуток, пліток	65		
	Приховування необхідної інформації	45		
		78		

8	Який метод моббінгу було застосовано у випадках №3, 4 – «***підлеглий проти керівника»***	
Бойкот		Середні значення, %
Критика		75
		69
9	Який метод моббінгу було застосовано у випадках №5,6 – ***співробітник проти колег***	
		Середні значення, %
Соціальна ізоляція		80
Бойкот		79
Приховування необхідної інформації		90
Використання доносів, чуток, пліток		55

Як показали результати дослідження, у переважній більшості випадків ініціатива моббінгу починається з боку осіб, які мають більш високе службове становище (55%). Кожен третій працівник особисто був об'єктом вертикального моббінгу, у 65% випадків респонденти виступали спостерігачами вертикального моббінгу – «працівник проти колективу», а у 75% респонденти особисто приймали участь у горизонтальному моббінгу проти колег.

Практично усі респонденти (98%) відзначають, що ініціативною точкою відліку горизонтального моббінгу (співробітник проти колег), можна вважати такі робочі ситуації, як майбутнє скорочення чисельності штату, наявність вакантної посади керівника (на будь-якому рівні управління), розподіл матеріальної винагороди за підсумками роботи, відверта прихильність керівника до конкретного підлеглого (не заслужена на думку когось із членів колективу), розподіл періоду відпусток, складання графіка роботи (особливо у вихідні та святкові дні), надання тимчасових відпусток, вихідних і перерв у роботі.

При цьому, серед основних методів моббінгу лідирують приховування необхідної інформації (у середньому 85%), соціальна ізоляція (80%), бойкот (75%) та необґрунтована критика (65%). Необхідно зазначити, що менеджерами вищої ланки управління (завідувачі аптек, оптових фірм, їх

заступники) достатньо часто (у середньому – 50%) використовуються такі методи моббінгу, як чутки, плітки, доноси.

Висновки та пропозиції. Визначено, що моббінг - це емоційне насильство, негативне поводження, яке прямо або опосередковано здійснюється групою співробітників та /або керівником у відношенні окремого працівника. Моббінг відзначається як серйозна проблема на робочих місцях, яка у більшості випадків призводить до звільнення за власним бажанням працівника або погіршенням його фізичного і морального стану.

Деталізовано, що класична теорія управління і формування соціально-психологічного клімату у колективі визначає наступні види моббінгу: горизонтальний (співробітник проти колег), вертикальний зверху (керівник проти підлеглого), вертикальний знизу (підлеглий проти керівника), при яких використовуються такі основні методи як соціальна ізоляція, бойкоти, приховування необхідної інформації, донос, чутки, наклеп та критика.

Проведені соціологічні дослідження свідчать, що 65% працівників фармацевтичних організацій знайомі з поняттям моббінгу і безпосередньо зіткнулося з даним явищем (42%). Визначено, що моббінг переважно ініціюється керівником (55%), кожен третій працівник - особисто був об'єктом вертикального моббінгу, у 65% випадків респонденти виступали спостерігачами вертикального моббінгу – «працівник проти колективу», а в 75% особисто приймали участь у горизонтальному моббінгу проти колег.

Деталізовано, що ініціативною точкою відліку горизонтального моббінгу (співробітник проти колег) можна вважати такі робочі ситуації як майбутнє скорочення чисельності штату, наявність вакантної посади керівника (на будь-якому рівні управління), розподіл матеріальної винагороди за підсумками роботи, явна прихильність керівника до конкретного підлеглого (не заслужена на думку когось із членів колективу), розподіл періоду відпусток, складання графіка роботи (особливо у вихідні та святкові дні), надання тимчасових відпусток, вихідних і перерв у роботі.

Література

1. Артеменко М.Г. Корпоративна культура: мотиви управлінської діяльності. - Вісник ХНУ імені В. Н. Каразіна. – № 917. Серія: Філософія. Філософські перипетії. – 2010. – С. 91-99.

2. Бала О.І., Мукан О.В., Бала Р.Д. Принципи корпоративної культури підприємств: сутність та види. – 2010. – №682. – С. 11-15.

3. Діагностика стану підприємства: теорія і практика: монографія / за ред. А. Е. Воронкової. – Х.: ІНЖЕК, 2006. – 448 с.

4. Голубенко К.О. Вплив корпоративної культури на ефективність діяльності підприємства // http://s-journal.cdu.edu.ua/base/2008/v6/v6pp66-67.pdf.

5. Грішнова О.А., Нацевич А.О. Особливості регулювання соціально-трудових відносин в процесі санації підприємства // Вісник Хмельницького національного університету. – 2011. - №2, том 3. - С. 214-220.

6. Колодей К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления / Пер. с нем. Харьков: Гуманитарный Центр, 2007. 368 с.

7. Ліфінцев Д.С. Корпоративна культура як інструмент формування іміджу організації // Стратегія економічного розвитку України. – 2009. – вип. 24-25. - С. 190-193.

8. Організаційна поведінка: Навч. посіб. / За заг. ред. Н.Ю. Бутенко. – К.: КНЕУ, 2008. – 744 с.

9. Офіційний сайт Центру розвитку КСВ в Україні. [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.csrukraine.org

10. Посилкіна, О. В. Управління трудовим потенціалом фармацевтичних підприємств в умовах менеджменту якості: монографія / О. В. Посилкіна, О. В. Доровський, Ю. С. Братішко, М. І. Сидоренко: за ред. О. В. Посилкіної. – Х.: НФаУ, 2010. – 422 с.

11. Посилкіна О. В. Економіка праці та соціально-трудові відносини: навч. посіб. для студ. економ. спец. / О. В. Посилкіна, О. В. Доровський, Ю. С. Братішко. – Х.: НФаУ, 2014. – 346 с.

12. Соловьев А.В. Моббинг: психологический террор на рабочем месте [Электронный ресурс] // Kadrovik.ru : электрон. журн. 2009. 21 сентября. URL:http://www.kadrovik.ru/modules.php?op=modload&name=News&file=article&sid=10496

13. Томас Дж. Питерс. В поисках совершенства. Уроки самых успешных компаний Америки. – СПб.: Вильямс, 2005. – 164 с.

14. Яворська Т.В., Следь А.Н. Оцінка ефективності корпоративної культури ВАТ «Донецький металургійний завод» //http://masters.donntu.edu.ua/2011/iem/yavorskaya/library/tez1.htm.