

ԱՇԽԱՏԱԿԻՑՆԵՐԻ ՆԿԱՏՄԱՄԲ ՀՈԳԵԲԱՆԱԿԱՆ ԲՈՒՆՈՒԹՅԱՆ ԴՐՍԵՎՈՐՈՒՄՆԵՐԸ

Հոգվածում ուսումնասիրվում է աշխատավայրում կիրառվող հոգեբանական ճնշման՝ մոբբինգի երևույթը: Ներկայացվում են մոբբինգի առաջացման պատճառները, տարատեսակները, հիմնական դրսևորումները և հետևանքները: Բացահայտվում են աշխատակցի և ղեկավարի նկատմամբ իրականացվող մոբբինգի հայտանիշները: Տրվում են մի շարք հանձնարարականներ, որոնք նպաստում են մոբբինգային իրավիճակները հաղթահարելուն:

Հանգուցային բառեր և արտահայտություններ. մոբբինգ, բուլլինգ, բարոյական խախտում, զոհ, հորիզոնական և ուղղահայաց մոբբինգ, սենդվիչ-մոբբինգ:

Մեր բառապաշարում հազվադեպ է օգտագործվում «մոբբինգ» եզրը: Իրականում երևույթը նոր չէ. աշխատավայրում պաշտոնակիցների հարձակումներն ու բանսարկությունները հայտնի փաստ են, սակայն որպես հոգեբանական հիմնահարց՝ մոբբինգը սկսեց քննարկվել XX դարի երկրորդ կեսին: Առաջին հետազոտություններն անց են կացվել Շվեյցարիայում և Գերմանիայում: Երևույթը շատերին հետաքրքրեց այն բանից հետո, երբ բացահայտվեցին մոբբինգի հետևանքները: Դրանք են՝

• նշանակալի տնտեսական վնասներ ձեռնարկությանը՝ արտադրության կտրուկ նվազման տեսքով:

• մոբբինգի զոհ դարձած աշխատակիցների մոտ մարմնական և հոգեկան հիվանդությունների մի ամբողջ «փնջի» առկայություն:

Տարբերակում են անձնակազմի «մոբբինգ» և «բուլլինգ» հասկացու-

թյունները [5]: Մոբբինգը (անգլ.՝ *mob* – հավաքվել, խմբվել) բնորոշվում է որպես գործատուի և այլ աշխատակիցների կողմից որևէ աշխատակցի նկատմամբ հոգեբանական ճնշման գործադրում, որի մեջ ներառվում են մշտական բացասական կարծիքները, քննադատությունները, աշխատակցի մասին սխալ տեղեկատվության տարածումը, կազմակերպության ներսում նրա սոցիալական մեկուսացումը: Բուլլինգը (անգլ.՝ *bully* – կռիվ սարքել, սպառնալ) ագրեսիվ վարքագիծ է, որը դրսևորվում է աշխատակցի նկատմամբ դաժանության, չարամիտ հետապնդման, ստորացման, նրա հեղինակությանը վնասելու փորձերի տեսքով: Բուլլինգը կարող է դրսևորվել հետևյալ ձևերով՝ վիրավորանքներ, գոռգոռոցներ, ուրիշի տեսակետի չընդունում, շրջապատողներին սեփական տեսակետի պարտադրում, քննարկման բացակայություն, լիազորությունների կենտրոնացում մեկ մարդու ձեռքերում, աշխատակցի մշտական քննադատություն, ծառայողական անհամապատասխանության և անձեռնհասության մատնանշում:

Անշուշտ, նշված երկու եզրերը մոտ են, ուստիև մոբբինգը դիտարկվում է որպես կազմակերպչական փոխհարաբերությունների մի ամբողջություն, որը դրսևորվում է հոգեբանական ճնշման տարաբնույթ ձևերով:

Մի քանի տասնամյակ է, ինչ եվրոպական երկրներում բազմաթիվ կազմակերպություններ հետազոտություններ են իրականացնում աշխատանքային հարաբերությունների ուսումնասիրման ոլորտում: Հիմնահարցի արդիականու-

թյունը հաստատվում է վիճակագրական տվյալներով:

Արդյունքները փաստում են, որ աշխատանքի վարձվողների 3-4%-ը հայտնվում է ուղղակի կամ անուղղակի հոգեբանական ճնշման իրավիճակում: Եվ դա կատարվում է դեռևս աշխատանքի ընդունվելու պահին: Երկար ժամանակահատվածի ընթացքում աշխատողների տվյալները ևս մխիթարիչ չեն՝ մոբբինգի զոհ է դառնում 30-50%-ը [2]:

Մոբբինգ իրականացնող անձի գործողությունները սովորաբար իրավաբանորեն պատժելի չեն և համարվում են բարոյական խախտումներ, վատագույն դեպքում կարող են որակվել որպես կարգուկանոնի խանգարում, սակայն երբեմն մարդիկ, մոլեգին կերպով տարվելով հալածանքներով, խախտում են օրենքը կամ էլ մոբբինգի զոհին հրահրում են կատարել գործողություններ, որոնք իրավաբանորեն պատժելի են:

Մոբբինգում առկա են երկու կողմեր՝ հարձակվողներ և պաշտպանվողներ: Հաճախ հարձակվողների թվաքանակն արագ աճում է, և պաշտպանությունը գնալով թուլանում է: Արդյունքում մոբբինգի զոհը զգում է միայնակություն, օտարում, հայտնվում է «մեկը բոլորի դեմ» իրավիճակում:

Հարձակվողի, այսինքն՝ մոբբինգի կազմակերպչի դերում, կարող է հայտնվել ցանկացած մարդ: Եվ պարտադիր չէ, որ դա լինի ղեկավարը: Մոբբինգի կազմակերպիչը հաճախ առաջնորդվում է հետևյալ սկզբունքով. «Այն մարդը, ով ինձ դուր չի գալիս, պետք է հեռանա»:

Մոբբինգի պատճառները բազմազան են. օբյեկտիվ և սուբյեկտիվ պատճառներով մարդը կարող է զգալ վախ, նախանձ, անհանգստություն, կասկած: Ընդ որում, զոհը կարող է ընդհանրապես չիմանալ դրանց մասին կամ իմանալ արդեն աշխատանքից ազատվել-

ուց հետո:

Այն իրավիճակում, երբ աշխատակիցների մեջ «հնաբնականների» մեծ մասը կազմում են ավագ սերնդի ներկայացուցիչները, իսկ նորեկը երիտասարդ, նոր գիտելիքներով և կարողություններով անձնավորություն է, մոբբինգի պատճառը հնաբնականների՝ աշխատատեղը պահպանելու վախն է:

Կարող է լինել այլ իրավիճակ՝ հնաբնականներն ուրույն կարծիքներ, համոզմունքներ ունեն, իսկ նորեկն այլ կերպ է մտածում: Սկսում է գործել հետևյալ սկզբունքը. «Նա այնպիսին չէ, ինչպես բոլորը»: Եվ դա առաջացնում է անհանդուրժողականություն նոր աշխատակցի նկատմամբ:

Մեկ ուրիշ իրավիճակում նոր աշխատակիցը փորձում է ցույց տալ, թե ինքն ինչերի է ընդունակ, այսինքն՝ աշխատում է շատ, արագ, ինտենսիվ՝ ուրիշների մոտ առաջացնելով կտրուկ դժգոհություն: Մարդիկ չեն ցանկանում, որ աշխատանքի հաստատուն ռեժիմը (անգամ եթե այն արդյունավետ չէ) խախտվի որևէ մեկի կողմից:

Մոբբինգի պատճառ կարող է դառնալ «հին» աշխատակցի տարրական նախանձը, ով պլանավորել էր ստանալ տվյալ պաշտոնը, իսկ նորեկն իր ճանապարհը «կտրեց»:

Մոբբինգ առաջանում է նաև «անպատասխան սիրո» պատճառով, երբ ենթական կամ պաշտոնակիցը մշտապես ենթարկվում է սեռական ոտնձգությունների: Աշխատանքից հեռացվելու շատ դեպքեր տեղի են ունենում այս հողի վրա:

Հաճախ կազմակերպության աշխատանքային մթնոլորտն է մարդկանց մղում վնասել ուրիշներին: Մարդիկ խարդավանքներ են հյուսում, որպեսզի իրենց դիրքն «ամուր» պահեն:

Մոբբինգի առիթ կարող է հանդիսանալ հենց ինքը՝ զոհը, ով, օրինակ, ցուցադրի իր առավելությունն ուրիշների նկատմամբ, իրեն պահի ամբարտա-

վան, գոռոզ, պաշտոնակիցների հետ հարաբերություններում հեռավորություն պահպանի:

Մոբբինգային իրադրության դրսևորումները կարող են գոհին հուշել, որպեսզի նա անհրաժեշտ քայլեր ձեռնարկի, զգուշանա չնստածված արարքներ կատարելուց: Մոբբինգի հիմնական դրսևորումներն են՝

- գոհին կամ չեն հաղորդում անհրաժեշտ տեղեկությունները, կամ ներկայացնում են այնպիսի հաշվարկով, որ նա ոչինչ չկարողանա փոխել.

- եթե անգամ տեղեկատվությունը ներկայացվում է, ապա՝ խեղաթուրված տեսքով.

- գոհի աշխատանքային սեղանից փաստաթղթերը պարբերաբար կորչում են կամ դրվում են այլ տեղում.

- մոբբինգում ներքաշված աշխատակիցներն անում են ամեն ինչ, որպեսզի անելանելիության տպավորություն ստեղծվի (գործերի ընթացքը մշտապես ներկայացնում են վատագույն ձևով).

- գոհի հետ խոսակցություններ չեն վարում աշխատանքին չվերաբերող թեմաներով (արձակուրդ, ծննդյան տարեդարձ, վերջին իրադարձություններ).

- եթե գոհը մտնում է այն տարածքը, որտեղ գտնվում են իր դեմ դավեր նյութող աշխատակիցները, խոսակցությունը ցուցադրաբար ընդհատվում է, ողջույնին ոչ ոք չի պատասխանում. մարդը հասկանում է, որ իր հետ հաղորդակցումը սահմանափակված է և հանգում է միայն խիստ անհրաժեշտին.

- մոբբինգի ցանկացած իրավիճակ կապված է գոհի մասին տարբեր ասեկոսների տարածման հետ, որոնք հաճախ անհեթեթ բնույթ են կրում, սակայն գոհի բացատրությունները ոչ ոք չի ցանկանում լսել կամ ընդունել.

- գոհին մշտապես կատակով ծաղրում են, օրինակ՝ կարող է սուրճ լցվել այն փաստաթղթի վրա, որը նրա համար կարևոր է, կորչեն նրա անձնական իրերը [4]:

Առաջին հայացքից վերոնշյալ գործողությունները կարող են անվնաս թվալ, սակայն երբ դրանք պարբերական բնույթ են կրում, գոհին կարող են հասցնել մոլեգնության: Զոհը դառնում է ագրեսիվ և սկսում է բացահայտ կերպով վրեժխնդիր լինել, ընդ որում, պարտադիր չէ, որ վրեժխնդրության օբյեկտ դառնա հենց մոբբինգի կազմակերպիչը: Վրեժխնդրությունը կարող է ընդունել այնպիսի ձևեր, որ արդյունքում գոհը հայտնվի դատապարտյալի աթոռին:

Մշտապես «թունավորման» ենթարկվող մարդը սկսում է անփույթ վերաբերվել իր արտաքին տեսքին, թույլ է տալիս իրեն ոչ բնութագրական սխալներ, հիմնականում վատ տրամադրություն է ունենում: Մոբբինգային իրավիճակը կարող է այնքան ուժեղ ներգործել մարդու հոգեկանի վրա, որ նա լրջորեն հիվանդանա: Մոբբինգի ծանր հետևանքներից մեկը հետտրավմատիկ սթրեսային խանգարումն է, որի հաղթահարումը պահանջում է հոգեբանի աջակցություն:

Մոբբինգը լինում է «հորիզոնական» (նույն մակարդակի աշխատակիցների միջև) և «ուղղահայաց» (տարբեր մակարդակի աշխատակիցների միջև): Հորիզոնական մոբբինգ հաճախ իրականացնում են հին աշխատակիցները նորեկների նկատմամբ: Այն կարող է դրսևորվել «բոյկոտի» ձևով, ոչ ճիշտ տեղեկատվություն տրամադրելով, խնդրանքն անտեսելով, բամբասանքներ տարածելով: Սովորաբար նման իրավիճակ ստեղծվում է, եթե նորեկին մրցակից են համարում կամ նա կոլեկտիվից խիստ առանձնանում է իր յուրահատուկ լինելով: Հաճախ պատճառը նախանձն է ավելի երիտասարդ և հաջողակ պաշտոնակցի նկատմամբ:

Բացահայտվել է, որ «թունավորման» կազմակերպիչները մեծ մասամբ տարեց աշխատակիցներն են, ովքեր տեղը կորցնելու մտավախություն ունեն: Եր-

բեմն էլ ճնշումը ժամանակավոր բնույթ է կրում և նորեկին կոլեկտիվի անդամ «ձեռնադրելու» յուրահատուկ արարողություն է դառնում [1]:

«Ուղղահայաց» մոբբինգ հաճախ ծագում է այնտեղ, որտեղ ծառայության մեջ առաջ գնալու համար «տեղ ազատելու», մրցակցին վերացնելու կամ նրա նկատմամբ վրեժխնդիր լինելու կարիք կա: Երբեմն ղեկավարն այս կամ այն պատճառով ցանկանում է ազատվել աշխատակցից, սակայն դա չի կարող անել օրինական ճանապարհով: Օրինակ՝ նոր ղեկավարն ուզում է այլ թիմ հավաքել: Համաձայն օրենքի՝ առանց լուրջ հիմքերի ենթակային հնարավոր չէ ազատել: Շատ ավելի հեշտ է աշխատակցին մշտապես մեղադրել անձեռնհասության, անկարգապահության մեջ, նրա առջև անիրականանալի առաջադրանքներ դնել և, վերջիվերջո, հարկադրել նրան՝ հեռանալ սեփական կամքով:

Միջին օղակի ղեկավարը, որպես կանոն, ունենում է օգնականներ, ովքեր երազում են զբաղեցնել նրա տեղը: Բացի այդ, մեկ աստիճան վերևում գտնվող ղեկավարը նույնպես մտավախություն է ունենում, որ կարող են իրեն «դարանակալել»: Երկու կողմերից գտնվելով ճնշման տակ՝ միջին օղակի ղեկավարն իր մաշկի վրա զգում է «սենդվիչ-մոբբինգի» բոլոր անհարմարությունները:

Կառավարման բարձրագույն մակարդակում կարիերային աճի հարցերը չափազանց սուր են դրված, հետևաբար, ուղղահայաց մոբբինգում կիրառվում են առանձնահատուկ նենգ, դավադիր մեթոդներ: Եթե շարքային աշխատակիցը հեշտությամբ զգում է կոլեկտիվում իր նկատմամբ վերաբերմունքի փոփոխությունը, ապա ղեկավարի նկատմամբ մոբբինգի հայտանիշներն այլ տեսք ունեն՝

- նրան չեն փոխանցում ավելի բարձր ղեկավարության կարգադրությունները:

- եթե նախկինում ղեկավարին հրավիրում էին բարձրագույն ղեկավարության բոլոր խորհրդակցություններին, ապա այժմ նա դրանց մասին իմանում է ուշացումով:

- ավելի բարձր կանգնած ղեկավարը բացասական տեղեկատվություն է ստանում տվյալ ստորաբաժանման աշխատանքի մասին:

- տարածվում են անհավանական պատմություններ, որտեղ ղեկավարը հիմնական «հերոսն» է:

- ղեկավարը շրջապատված է ենթակաների վատատեսությամբ:

- ենթակաները գաղտնի կամ բացահայտ նենգադուլում են ղեկավարի կարգադրությունների կատարումը [3]:

Գոյություն ունեն մոբբինգային իրավիճակից դուրս գալուն նպաստող մի շարք հանձնարարականներ:

Առաջին հերթին, պետք է ընդունել, որ տեղի ունեցողը իրականություն է, այլ ոչ թե երևակայության արգասիք: Եվ դա տեղի է ունենում ոչ այն պատճառով, որ տվյալ անձը յուրահատուկ է կամ նման իրավիճակում միայն ինքն է հայտնվում, այլ համանման դեպքեր կարող են պատահել բոլոր նորեկների հետ: Առաջին նախանշանները հաճախ ակնառու չեն լինում, և մարդը միանգամից չի հասկանում, որ մոբբինգի հերթական թիրախ է դարձել:

Անհրաժեշտ է չկորցնել հավատը սեփական ուժերի հանդեպ: Մոբբինգն ուղղված է մարդուն հավասարակշռությունից հանելուն, ուստի նման բավականություն չպետք է պաճառել հրահրիչներին: Յուրաքանչյուր մարդ պետք է հիշի, թե ինչ հաջողությունների է հասել, ինչ դժվար իրավիճակներ է հաղթահարել: Նա չպետք է կարծի, թե ինքն աշխարհում բոլորովին մենակ է մնացել: Շատերը վստահում են իրեն՝ ընտանիքը, հին ընկերները, նախկին պաշտոնակիցները: Անհրաժեշտ է բարձրացնել ինքնագնահատականը:

2ի կարելի շուտափույթ որոշումներ

կայացնել, նույնիսկ եթե թվում է, թե հանգամանքները դա են պահանջում: Մարդը պետք է սառը դատողությամբ մտածի:

Չպետք է ամեն ինչ սեփական ձևով վերափոխելու փորձեր կատարել: Անգամ տիրապետելով աշխատանքի առավել կատարյալ մեթոդների՝ սկզբում պետք է ուշադրություն դարձնել պաշտոնակիցների հետ վստահելի հարաբերություններ կառուցելուն, հետո միայն՝ կատարել առաջարկություններ և նորամուծություններ:

Անհրաժեշտ է պարզել՝ կոլեկտիվում ինչ ավանդույթներ կան (օրինակ՝ միմյանց հետ վերաբերվելու ընդունված կարգը, դեկլարությանը դիմելու ձևը) և պատշաճության սահմաններում հետևել այդ ավանդույթներին:

Հարկ է դրսևորել դիտողականություն և հետևել իրադարձություններին՝ ով ում հետ է շփվում, ում է օգնության

դիմում, խորհուրդ հարցնում, ուշացումների դեպքում ինչ կերպ են իրենց պահում աշխատակիցները [6]:

Անհրաժեշտ է գիտակցել, որ ոչ բոլոր կտրուկ դիտողություններն ու սխալների մատնանշումներն են նշանակում, որ տվյալ մարդու դեմ պատերազմ է սկսվել:

Այսպիսով՝ մոբբինգը բարդ հոգեբանական գործընթաց է, որի հաղթահարումը մեծ ջանքեր է պահանջում: Աշխատակիցը, տեղեկացված լինելով մոբբինգի պատճառների մասին, կարող է կանխարգելել այն՝ խուսափելով մոբբինգային իրավիճակներից: Եթե արդեն առկա են մոբբինգի դրսևորումներ, ապա հոգվածում ներկայացված հանձնարարականները հնարավորություն կընձեռեն մանրակրկիտ վերլուծելու ինչպես հակառակորդի, այնպես էլ սեփական վարքագիծը և կշռադատված, ադեկվատ որոշումներ կայացնել:

ԳՐԱԿԱՆՈՒԹՅՈՒՆ

1. Батурина О. Моббинг как причина конфликтов на рабочем месте //Кадровый менеджмент. 2004. N4. <http://www.ippnou.ru/print/001385/>. 23.11.2016
2. Бумаженко Н. И. Виктимология: учеб.-метод. пособие: [для студентов]. – Витебск: ВГУ, 2010. – 115с.
3. Ваниорек Л., Ваниорек А. Моббинг, когда работа становится адом: Пер. с нем. – М.: Нолидж, 1996. – 168с.
4. Малкина-Пых И. Г. Психология поведения жертвы. – М.: Изд-во Эксмо, 2006. – 1008с.
5. Скавитин А. Моббинг персонала, опыт зарубежных исследований //Управление персоналом. 2004, N 9. С. 16–18
6. Христенко В. Е. Психология поведения жертвы. Ростов-н/Д.: Феникс, 2004. – 416с.

ПРОЯВЛЕНИЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО НАСИЛИЯ В ОТНОШЕНИИ РАБОТНИКОВ

МАРИНЕ МИКАЕЛЯН

АПГУ, преподаватель кафедры психологии, кандидат психологических наук

В статье изучается явление психологического притеснения работников – моббинг. Рассматриваются основные причины, разновидности, проявления и следствия моббинга. Выявляются признаки моббинга работника и руководителя. Даются рекомендации, которые способствуют преодолению моббинговой ситуации.

THE MANIFESTATIONS OF PSYCHOLOGICAL VIOLENCE OF WORKERS

MARINE MIKAELIAN

ASPU, Department of Psychology, Candidate of Psychological Sciences, lecturer

This article examines the phenomenon of psychological harassment of workers – mobbing. It considers the main reasons, types, manifestations and consequences of mobbing. It also identifies signs of mobbing employee and head of the organization. Some recommendations that contribute to overcoming mobbing situations are being introduced.