Тема 2
Складові соціально-психологічного клімату у колективі. Формування конструктивних міжособистісних стосунків у професійному колі.

Основні питання, які вивчатимуться:

1. Складові соціально-психологічного клімату у колективі.

1.1. Поняття «соціально-психологічного клімату»

1.2. Особливості емоційного потенціалу колективу.

2. Формування конструктивних міжособистісних стосунків в професійному колі.

2.1. Міжособистісні відносини в організації

2.2. Емоційна саморегуляція в ділових стосунках

2.3. Роль керівника у формуванні сприятливих міжособистісних стосунків в колективі.

3. Профілактика упереджень і стереотипів в міжособистісному спілкуванні:

3.1. Ґендерно-чутливий підхід в роботі поліцейських

4. Мобінг і булінг в професійних взаємовідносинах поліцейських.

Питання 1: Складові соціально-психологічного клімату у колективі.

1.1. Поняття «соціально-психологічного клімату».

Соціально-психологічний клімат – це стійкі взаємовідносини у колективі, відношення членів колективу до умов праці і керівництва. Соціально-психологічний клімат визначається не за одним показником, а за системою наявних факторів, які на нього впливають. *Основними з них є:*

1. Рівень задоволення співробітників взаємовідносинами:
   - всередині колективу;
   - з колегами з інших структурних підрозділів;
   - з безпосереднім керівником;
   - з керівництвом організації в цілому.
2. Рівень задоволення характером й змістом праці:
   - приміщення й оснащення адміністративних будівель;
   - забезпечення оргтехнікою та її якість;
   - зручність у переміщенні між роботою та домівкою.
3. Періодичність виникнення конфліктних ситуацій та їх причини.
4. Потенційна плинність кадрів та її причини.
5. Особиста безпека (відчуття «безпечності» на роботі, або наявність потенційних ризиків та можливостях їм протистояти).
6. Рівень професійної й соціальної активності персоналу:

- позитивна мотивація;
- участь співробітників в управлінських рішеннях;
- заохочення саморозвитку персоналу;
- кар'єрне зростання;
- об'єктивність атестації та відбору кадрів.

7. Згуртованість, рівень ціннісно-мотиваційного єднання й домінуючі мотиви трудової діяльності.

8. Відданість (лояльність) організації.

9. Відчуття економічного добробуту, в тому числі й:

- задоволення посадовим окладом;
- задоволення гарантованими преміями.

10. Рівень задоволення системою морального й матеріального заохочення: об'єктивність розподілу соціальних пільг, їх стабільність і законність.

11. Стиль управління керівництвом й відношення до нього працівників:

- стабільна кадрова політика;
- дотримання прав людини;
- чітке дотримання норм регламентуючих документів;
- довіра й повага керівників різних рівнів.

Особлива увага при дослідженні соціально-психологічного клімату повинна приділятися індивідуально-психологічному компоненту, так як саме від стану, настрою, рівня вдоволеності окремих працівників залежить емоційний потенціал колективу і його соціально-психологічний клімат.

1.2. Особливості емоційного потенціалу колективу.

Емоційний потенціал колективу – це колективний емоційний настрій та переживання всього колективу. Однією з важливих характеристик емоційного потенціалу колективу є його динамічність, яка залежить від двох тональностей (життєрадісність, активність – пригніченість, пасивність).

Емоційна пульсація залежить від рівня розвитку колективу. В згуртованих колективах проявляється емоційна єдність всіх його членів та рівний ритм переходів від радості до смутку й навпаки (наприклад: як в авральних ситуаціях всі згуртовуються й допомагають один одному, так і радісних моментах – всі разом). Так діють *колективи високого рівня розвитку:* разом приймають й згуртовано реагують на успіхи й невдачі один одного, проживають всі події, які трапляються. Негативні емоції члени колективу переживають яскравіше й набагато більше зацікавлені у вирішенні складних ситуацій задля відновлення рівноваги. В таких колективах спостерігається висока сумісність між членами колективу, наявність спільної мети та відчуття своєї значимості.

В *колективах низького рівня розвитку* емоційна пульсація відсутня. Такі колективи характеризуються байдужістю, наявністю угрупувань «за

інтересами» в одному колективі з частими конфліктами між ними. Відсутній ентузіазм, будь-яка мотивація.

Найважливішими ознаками сприятливого соціально-психологічного клімату групи (колективу) є:

Суб'єктивні ознаки:

- довіра та взємовимогливість членів групи один до одного;
- доброзичливість і ділові претензії;
- вільне висловлювання думок щодо справ колективу чи поведінки окремих осіб;
- відсутність тиску з боку керівництва на підлеглих і визнання за ними права приймати рішення, значущі для справ колективу;
- достатня поінформованість членів колективу про завдання та стан справ у колективі;
- високий ступінь емоційного включення та взаємодопомоги у ситуаціях, якщо є у цьому потреба;
- усвідомлення і взяття відповідальності на себе за стан справ у групі кожним із її членів.

Об'єктивні ознаки:

- високі показники результатів діяльності;
- низька плинність кадрів;
- високий рівень трудової дисципліни;
- відсутність напруженості й конфліктності в колективі тощо.

Питання 2: Формування конструктивних міжособистісних стосунків в професійному колі

2.1. Міжособистісні відносини в організації

Міжособистісні стосунки - це сукупність об'єктивних зв’язків та взаємодій між особами, які належать до певної групи.

По-перше, міжособистісні стосунки будуються **«по вертикалі»** (між керівником й підлеглим й навпаки), **«по горизонталі»** (між особами, які займають однаковий статус). Міжособистісні стосунки можуть формуватися з позиції домінування-рівності-підлеглості й залежності-незалежності.

По-друге, міжособистісні стосунки описані в системі різних понять: міжособистісна сумісність, міжособистісна привабливість, соціальна дистанція:

- *міжособистісна сумісність* – це оптимальне поєднання психологічних особливостей партнерів, яке сприяє оптимізації їх діяльності і спілкуванню. Її показниками є задоволення від спільної діяльності й досягнутого результату;
- *міжособистісна привабливість* - може набувати характеру сталих зв'язків між людьми й переходити у взаємну прихильність або неприхильність. Прагнення бути разом може стати потребою, і тоді ми говоримо про певний тип міжособистісних стосунків: приязних, дружніх, товариських, подружніх;

• *соціальна дистанція* – необхідна для адекватного та безпечного спілкування. Близькість людей визначається схожістю соціокультурних норм, різницею в статусах, ролях, становищі і т.п.

По-третє, в міжособистісних стосунках виділяють наступні види відносин:

• *ділові й особисті взаємовідносини*. *Ділові відносини* виникають у зв'язку з сумісною діяльністю. Вони фіксуються законом, регулюються положеннями, затвердженими офіційно відповідними правилами й нормами. *Особисті відносини* виникають незалежно від діяльності, професійних обов'язків. Для них не існує відповідної юридичної основи, загальноприйнятих законів й затверджених правил;

• *раціональні й емоційні взаємовідносини*. В *раціональних відносинах* на перший план виступають знання людей один про одного й об'єктивні оцінки, які їм дають інші люди. *Емоційні відносини* – це суб'єктивні, базовані на особистому, індивідуальному сприйнятті людини людиною. Такі відносини обов'язково супроводжуються позитивними або негативними емоціями.

Наявність несумісності між працівниками, прояви антипатії, висока соціальна дистанція, а також неадекватне співвідношення ділових й особистих, емоційних і раціональних відносин неодмінно призводить до виникнення конфліктів.

2.2. Емоційна саморегуляція в ділових стосунках

Причинами невдоволеності, пригніченості, напруження людини можуть бути як особливості внутрішнього, психологічного світу людини, так і взаємовідносини, які складаються з оточуючими. До *«внутрішніх»* причин відносяться:

- боротьба між собою рівнозначних мотивів (наприклад: робота не подобається, хочу знайти іншу, але на цій роботі є стабільний прибуток);
- слабка воля людини (невміння особистості приймати або виконувати уже прийняті рішення);
- наявність у людини несумісних рис характеру, які надають його поведінці непередбачуваності й непослідовності (доброта-злість, ввічливість-грубість і т.п.). Дана проблема вирішується через формування у людини звички мислити раціонально, без зайвих емоцій;
- підвищена і неконтрольована емоційна збудливість (при зіткненні з труднощами при досягненні цілей, людина швидко втрачає самоконтроль, панікує і довго не може заспокоїтися);
- невпевненість у собі (низька самооцінка або установка на очікування невдачі);
- повільність у прийнятті і реалізації рішень (особистісна риса, яка характеризується повільними реакціями на події).

До причин *«зовнішнього»* характеру можна віднести:

- надмірно висока залежність людини від життєвих обставин;
- надмірна особиста й ділова залежність людини від соціального оточення;
- невизначеність ситуації в якій опинилася людина і в якій їй складно по об'єктивним причинам приймати чи реалізовувати розумні рішення;
- складні, суперечливі стосунки людини з оточуючими.

2.3. Роль керівника у формуванні сприятливих міжособистісних стосунків в колективі

Керівник – це особа, яка наділена правом прийняття рішень і виступає единоначальником у межах наданих йому повноважень.

Стиль управління кожного конкретного керівника – це упорядкована сукупність робочих, практичних прийомів його поведінки і стосунків з підлеглими в процесі управління, тобто в розробці, прийнятті рішень, організації їх виконання і контролю оперативно-службової діяльності.

Існують найбільш визнані, три основних види керівництва: **директивний (авторитарний), демократичний та ліберальний**.

Авторитарний стиль – керівник покладається лише на авторитет посади, у прийнятті рішень орієнтується на власні цілі та інтереси, займає жорсткі позиції, застосовує методи адміністративного та психологічного впливу на особовий склад, спирається на широкі зв'язки в органах державної влади. Авторитарний стиль керівництва призводить до розвитку в колективі конфліктних ситуацій, породжує взаємну недовіру співробітників.

Негативні моменти автократичного стилю: пригнічує ініціативу, відповідальність та самоконтроль працівників; негативно позначається на морально-психологічному кліматі колективу; сприяє плинності кадрів; підвищує ризик помилкових рішень через надмірні вимоги керівника щодо кількості і якості роботи.

Позитивні моменти застосування авторитарного стилю: у кризовій ситуації, коли рішення повинні прийматись швидко і бути чітко скоординованими; якщо завдання великою мірою орієнтоване на результат; коли працівник неохоче береться за виконання роботи; коли у працівників не сформовані навички бачення цілей та шляхів їх досягнення.

Демократичний стиль передбачає надання підлеглим самостійності, підготовку й прийняття рішень за їх активної участі. Керівник у своїй роботі постійно спирається на групу однодумців в особі ради, колегії, правління, дбає про створення необхідних умов, з повагою ставиться до людей.

Негативними моментами демократичного стилю є: не здійснюється суворий централізований контроль; відповідальність за виконання може довго

перекладатися; затягується процес ухвалення рішень і їх виконання; на обговорення проблеми витрачається значно більше часу; робота колективу буде успішною, лише якщо начальник володіє незвичайним талантом говорити з людьми і переконувати їх; наявність несамостійності у підлеглих; висока конфліктність в колективі.

Позитивні моменти застосування демократичного стилю: формування командних взаємин, підтримка мотивації співробітників.

Ліберальний стиль – безініціативність, постійне очікування вказівок зверху, небажання брати на себе відповідальність за рішення та їх наслідки. Керівник такого типу намагається всім догодити, нікого не покарати.

Застосування стилів управління залежить від рівня розвитку колективу та вікових особливостей його членів (згуртований, конфліктний), професійного розвитку членів колективу, їх досвіду, рівня мотивації а також завдань, які стоять перед колективом (короткострокові чи тривалі) та рівня розвитку самої організації (наявної в неї культури, де може домінувати гнучкість або бюрократичний підхід).

Для успішності функціонування організації, керівник поліції повинен мати такі якості:

- **психологічні** – лідерські якості, установка на досягнення успіху, стресостійкість, гнучкість мислення, вміння швидко адаптуватися до нових умов, відповідальність, самостійність, дисциплінованість;
- **інтелектуальні**;
- **професійна компетентність**;
- **соціальна зрілість та комунікабельність**

Керівник поліції повинен знайти до кожного поліцейського підхід, створити сприятливі умови для ефективного виконання поставлених завдань та функцій органу поліції, мотивувати працівників до діяльності, бути лідером.

Питання 3: Профілактика упереджень і стереотипів в міжособистісному спілкуванні

Стереотип – узагальнений і спрощений погляд про певне явище, подію, людину, чи групу людей. Це впевненість у тому, що всім членам певної групи притаманний певний набір якостей.

Упередження – невиправдана (звичайно негативна) установка по відношенню до певної групи та її членів. Як правило, включає в себе стереотипи, негативні емоції і дискримінаційні дії.

Від стереотипу до упередження

Якщо стереотипи — це переконання, то упередження — це емоційне ставлення, яке зазвичай пов’язане з наявними стереотипами або сформоване на їх підставі.

Упередження бувають:

- *етнічні,* пов’язані з належністю людини до певної етнічної групи і, відповідно, до її звичаїв, культури, одягу, мови, їжі тощо;
- *національні,* які можуть виникати, коли хтось упереджено ставиться до особи, що належить до іншого народу;
- *расові,* коли ставлення до інших залежить від кольору шкіри або інших характерних ознак раси;
- *релігійні,* зумовлені релігійними переконаннями;
- *статеві,* якщо ставлення до іншої людини залежить від її статі;
- *вікові,* коли ставлення до інших зумовлено їхнім віком;
- пов’язані із зовнішністю або фізичними вадами, що обумовлено особливостями зовнішнього вигляду людини.

“Позитивні” стереотипи

Існують також і “позитивні” стереотипи. Наприклад, якщо хтось говорить про темношкірих людей як про швидких бігунів, ми маємо справу з позитивними стереотипами. “Що ж тут неправильного” – можете ви подумати. Однак, у цьому випадку люди можуть помилятись разом. Тільки подумайте: чи дійсно правдою є те, що всі темношкірі люди можуть швидко бігти?

У чому стереотипи можуть бути корисними?

Здається, що упередження роблять світ простішим та менш складним. Якщо люди зустрічають тих, хто здається їм дивним, це викликає почуття непевності. У подібних ситуаціях упередження дає змогу людям справитися з невпевненістю – я претендую на те, що я знаю все про інших та не повинен задавати ніяких питань. Як результат, з самого початку відповідне ставлення та реальне взаєморозуміння стає неможливим.

Який ефект від упереджень?

Упередження є образливими. По-перше, їх застосовують, щоб несправедливо когось образити. Упередження утискають можливості людей показати те, ким вони є насправді та чого здатні досягти. Наприклад, роботодавець може не дати роботу турку за національністю тому, що він “десь чув”, що зазвичай турки запізнюються на роботу. Дехто може керуватись упередженнями та популістськими ідеями, навіть якщо вони не знають того, хто може підтвердити ці негативні точки зору.

Що ми можемо зробити проти упереджень?

Перш ніж складати думку про людину, запитайте її про те, що вона зробила в контексті вашої розмови. Запам’ятайте, що про вас точно ніхто не буде складати судження до того, поки вас не вислухають.

Толерантність – це здатність сприймати без агресії інший спосіб життя, поведінку, інші погляди шляхом встановлення довірливих взаємовідносин, співпраці та компромісу.

Вияв толерантності не означає терпимого ставлення до соціальної несправедливості, відмови від своїх або прийняття чужих переконань. Це означає, що кожен може дотримуватись своїх переконань і визнає таке саме право за іншими. Це означає визнання того, що люди з природи своєї відрізняються – за зовнішнім виглядом, становищем, мовою, поведінкою і мають право жити в мирі та зберігати свою індивідуальність. Це також означає, що погляди однієї людини не можуть бути нав'язані іншим.

Будучи демократичною цінністю й маючи соціальне коріння, толерантність формується поступово, день за днем. Це складний, тривалий процес, що проходить такі стадії:

- загальна поінформованість щодо того, з ким установлюються відносини (особистість або група);
- формування позитивного уявлення про цю особистість/групу;
- спілкування шляхом обміну думками з виявленням подібностей і відмінностей;
- домовленість про взаємоповагу до відмінностей та ідентичності (етнічної, соціокультурної, індивідуальної, статевої), визначення принципів та умов спілкування, співробітництва і співіснування, виявлення подібностей і розходжень;
- формування ефективних відносин: перехід від етапу пасивності, від простого співіснування до етапу активності, спільної участі, кооперації, взаємодії.

Рекомендації поліцейським щодо запобігання впливу упереджень на службову діяльність:

- В українському суспільстві існують негативні стереотипи та упередження стосовно працівників правоохоронних органів. Довіру громадян до поліцейських можна змінити власною поведінкою нових працівників, яка ґрунтується на професійній етиці, повазі до людської гідності та вільній від упереджень поведінці.
- Загострюйте увагу на спільній меті та цінностях.
- Будьте уважними у контактах з людьми, схильними до упереджень, у стані стресу чи небезпеки.
- Подивіться на світ очима інших: Що я можу відчувати у такій ситуації?

- Помічайте свої успіхи, підкріплюйте позитивне ставлення до себе.
- Створюйте ситуації/підґрунтя співпраці.
- Завжди користуватись кількома джерелами для аналізу інформації
- Не мовчіть! Відкрито обговорюйте випадки упередженого ставлення та дискримінації.

3.1. Ґендерно-чутливий підхід в роботі поліцейських

Ґендерна рівність – рівний правовий статус жінок і чоловіків та рівні можливості для його реалізації, що дозволяє особам обох статей брати рівну участь у всіх сферах життєдіяльності суспільства.

Ґендерно-чутливий підхід в роботі – один з критеріїв оцінки, планування змін, проектів, методів дослідження і аналізу. Зміни, що плануються, методи, чутливі в ґендерному відношенні, якщо вони враховують існуюче становище жінок і чоловіків, не погіршують їх становище, сприяють становленню ґендерного балансу.

Ґендерно-чутливий підхід в роботі поліцейських насправді ставить за мету:

- попередження і відповідь на різні форми злочинів і небезпек, з якими стикаються чоловіки, жінки, дівчата, хлопці, включно з ґендерно-обумовленим насильством;
- паритетна участь жінок і чоловіків в поліцейській службі;
- забезпечення рівного доступу чоловіків і жінок до служби в поліції; приведення практики роботи поліції у відповідність до міжнародного та національного законодавства щодо дотримання принципу рівних прав та можливостей жінок і чоловіків.

Поліція, в якій представлені паритетно жінки і чоловіки, має більшу довіру населення, діє ефективніше через доступ до ширшого кола навичок і досвіду. Жінки часто приносять в роботу поліції кращі комунікаційні навички, здатність ефективніше знижувати рівень напруження у насильницьких ситуаціях та мінімізувати застосування сили.

Водночас, жінки-поліцейські частіше кидають службу, тому що стикаються з перешкодами різного типу – невідповідна уніформа, обладнання, брак зручностей на роботі, сексуальні домагання, кадрова політика, що не враховує потреб жінок, виключення з процесу підвищення кваліфікації через відпустку по догляду за дитиною, тощо.

Задля виправлення ситуації та забезпечення ґендерно збалансованого підходу в роботі поліції використовують різні заходи:

- програми наставництва та підтримки;
- навчання із запобігання утиску та/або сексуальним домаганням;
- ґендерний огляд логістики;
- спеціальні політики щодо вагітності і материнства;
- асоціації жінок-поліцейських.

4. Мобінг і булінг в професійних взаємовідносинах поліцейських

Мобінг – це будь-яка форма гоніння, переслідування на робочому місці. Тобто під терміном мобінг розуміють вороже, неетичне ставлення однієї людини або групи людей, яке прямо спрямоване і систематично повторюється по відношенню головним чином до однієї особи, на якій дане переслідування відбивається негативно.

Науковці розрізняють:

- **вертикальний мобінг** – вид психологічної агресії, що здійснюється у площині «керівник – трудовий колектив», може проявлятися у двох видах: колективному тискові на керівника з боку підлеглих або ж тискові керівника на весь колектив або окремого його члена;
- **горизонтальний мобінг** – це вид психологічної агресії, що полягає у колективному тискові на одного з колег, ігнорування та цькування його;
- **босинг** – вид психологічної агресії, що полягає у зловживанні керівника владою, постійній, часто несправедливій критиці співробітників зі вказівкою на їх службову невідповідність;
- **булінг** (від англ. bully – задирака, забіяка, хуліган) – вид психологічної агресії, що полягає у приниженні одного члена робочого колективу іншим;
- **«сендвіч-мобінг»** – вид психологічної агресії, що полягає у тискові на одного з працівників як із боку колег, так із боку керівника. Мобінг може бути *свідомий і неусвідомлений*. ***Свідомий*** – цілеспрямовані дії, що мають конкретну, чітко сформульовану мету створити людині такі умови, щоб вона звільнилась з займаної посади, тобто йдеться про корисливі мотиви – зайняти чиюсь посаду, провести на неї когось зі «своїх», вислужитися перед начальством. ***Неусвідомлений*** – нецілеспрямовані дії, за яких людина не усвідомлює того, що займається цькуванням і які є наслідком не толерантного ставлення, постійного роздратування, що накопичується по відношенню до когось із колег чи колективу взагалі.

Вижившии одного колегу, мобер приймається за нову жертву, трапляються також булери-вампіри, яких цікавить переважно процес цькування, а зовсім не результат у вигляді звільнення колеги або підлеглого.

Мобінг може набувати таких форм:

- **авторитарний мобінг** – здійснюється з боку начальника, який застосовує деструктивний стиль керування;
- **зміщений мобінг** – агресія спрямовується на третю особу, оскільки прояв її по відношенню до справжнього джерела є занадто небезпечним, а рівень розчарування ситуацією перейшов допустимі межі і рамки боротьби з проблемою, може бути реакцією на авторитарне знущання;

- **мобінг «посвяти»** – маємо справу з ним в ситуації, коли в колективі з‘являються нові члени, які піддаються спробам «тестуванню» старшими стажем;
- **дискримінаційний мобінг** – його жертвою стають особи, які відрізняються від загального колективу з точки зору цінностей важливих для його членів або особи, які не схвалюють встановлених в колективі норм;
- **десигналізаційний мобінг** – різновид дискримінаційного, застосовуваний по відношенню до особи, яка виявила негативні факти про своїх колег, інформуючи про них всередині організації (тобто керівників) або її оточення, за що у формі знущань отримує «покарання» від співпрацівників;
- **сексуальний мобінг** – сексуальне домагання є особливою формою даного явища, а в випадку групи може бути різновидом дискримінаційного мобінгу;
- **відбірковий мобінг** – його метою є позбавлення даної особи з групи, дії стають щораз жорстокішими, поки мета не буде досягнута.

Наслідки:

Серед наслідків психологічного переслідування, що відображаються на людині, виділяють наступні**: зростання незадоволення, знервованості чи байдужості; часті порушення працівником встановлених правил, або занадто сурове слідування їм; зниження працездатності; часті випадки стресових ситуацій та ослаблення імунітету на стрес, часом з травматичними нервовими кризами; фізіологічні патології: спочатку головний біль та безсоння, пізніше починає непокоїти серце і шлунок; потрапляння в залежність від наркотичних препаратів, алкоголю, тютюну; втрата самоповаги, заниження самооцінки; часом виразна агресія чи швидка втомлюваність; суїцидальні думки чи акти самоушкодження.**

Наслідки, що відображаються на роботі колективу в цілому:

- зниження ефективності і продуктивності праці;
- не поважаються правила, встановлені на підприємстві, та зростає критика щодо роботодавця та керівників;
- відбувається поступовий, але неухильний спад довіри між колегами та до керівництва, знижується почуття безпеки;
- збільшується кількість випадків відсутності працівників на роботі через хвороби та відпустки за свій рахунок;
- часті звільнення призводять до відтоку професіоналів;
- спадає імунітет до стресу;
- встановлюється чітка тенденція бачити великі проблеми там, де їх немає, тобто «робити з мухи слона»;
- колектив постійно шукає «жертву» – винуватця в ситуації, що склалась.

Часто мобінг стає причиною втрати концентрації уваги та розумової працездатності (нерідкі випадки інфарктів). У результаті людина вже не в змозі виконувати свої посадові обов‘язки і змушена звільнитися за власним бажанням. Однак, на цьому його проблеми зі здоров‘ям можуть не закінчитися – можуть залишитися або навіть посилитися, провівши до такого діагнозу, як посттравматичний стрес.

Якщо акти гоніння на робочому місці стають затяжними і симптоми стають хронічними, то потрібна невідкладна допомога лікаря чи психолога. І якщо негайно не вжити відповідних заходів, то ситуація буде тільки погіршуватись і може вийти з-під контролю та привести до важких наслідків.

Що робити?

Якщо випадки мобінгу/булінгу відбуваються регулярно, ситуація потребує вирішення. Для цього:

1. Проаналізуйте конфлікт, з’ясувавши причини. Не зробивши цього, можна і на іншому місці роботи знову зіткнутися з таким же явищем.
2. Проявіть свою компетенцію у робочому процесі. Будьте чемним, досвідченим працівником, ігноруйте плітки. Доведіть свій професіоналізм не тільки керівнику, а ще й колегам по службі.
3. Запросіть колег до відвертої розмови, аби прояснити ситуацію.
4. Зверніться за допомогою до відповідних фахівців (психологів, юристів)

Як протистояти?

Якщо мета мобів *(тих, хто чинить мобінг)* – вижити вас із робочого місця, доведеться застосувати іншу стратегію. Якщо ви не плануєте піти з ворожо налаштованої до вас організації і це дійсно того варте, доведеться протистояти:

- будьте завжди напоготові і ні в якому разі не припускайтеся професійних помилок: за вами стежать! Не варто проявляти слабкість, це спонукатиме моберів до ще більшої агресії.
- скористуйтеся гаджетами: записи протиправних дій з відеокамери та диктофону завжди стримують агресорів загрозою оприлюднення. Отримавши достойну відсіч, мобер, швидше за все, не захоче продовжувати, і, можливо, обере іншу стратегію.
- визначте лідера мобінгу та дискредитуйте його. Вже сама ваша спроба дискредитування дозволить припинити цькування через соціальне самозбереження.
- побудуйте ілюзію ігнорування залякувань та тиску. Без психологічного ефекту ініціатива моберів згасає.

Пам’ятайте, що ви – висококваліфікований фахівець, тому без роботи не залишитесь. А ось триматися за вороже налаштовану команду точно не варто: тривожне очікування чергового випаду аж ніяк не сприяє продуктивності і кар’єрному розвитку. Цю думку поділяють і психологи, тому що жодне робоче місце не є дорожчим за душевну рівновагу та фізичне здоров’я.

Л і т е р а т у р а:

1) Алексеєнко Т.Ф. Явища мобінгу та булінгу в стосунках групи і особистості / Т. Ф. Алексеєнко // Шлях освіти : наук-.метод. журн. - 2012. - № 2. - С. 12-16.

2) Алтухова Г.А. Моббинг как этическая проблема / Г. А. Алтухова. // Библиотековедение. – 1998. – №2. – С. 63–70.

3) Жданов О.И. Социально-психологический климат в коллективе [Электронный ресурс]. – Режим доступа: http://www.elitarium.ru/2007/ 11/14/klimat_v_kollektive.html

4) Гоулман Д. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта [Текст] / Д. Гоулман. – М.: Альпина. – 2010. – 302 с.

5) Клецина И.С. Самореализация личности и гендерные стереотипы // Психологические проблемы самореализации личности / Под ред. А. А. Крылова, Л. А. Коростылевой. — СПб.: Изд-во С.-Петерб. гос. ун-та, 1998.

6) Шейл П. Руководство по развитию персонала. – СПб.: Питер, 2004. – 164с.

7) Шикун А.Ф. Организационная психология. – М.: "Бератор",2004. – 129с.