

УДК 351.74:343.36:341

Н. П. Матюхіна, канд. пед. наук, доц.Національний університет внутрішніх справ,
кафедра управління в органах внутрішніх справ,
просп. 50-річчя СРСР, 27, Харків, 61080, Україна

ДО ПРОБЛЕМИ БУЛІНГУ АБО НАСИЛЛЯ НА РОБОЧОМУ МІСЦІ У ПОЛІЦІЇ

Проаналізовано проблему насилля на робочому місці (булінг), яке є загрозою безпеки персоналу, негативно впливає на самопочуття та нормальне функціонування організації в цілому.

Ключові слова: насилля на робочому місці, булінг, зловживання владою.

Однією із проблем, що сьогодні привертає до себе все більшу увагу фахівців з управління організацією у цілому та управління персоналом зокрема є *проблема насилля на робочому місці* (залякування, ображання, переслідування, публічне висміювання працівників тощо). Це — джерело безпосередньої загрози безпеці персоналу, яке, порушуючи стан безпеки працівників, негативно впливає як на їх власне самопочуття та функціонування, так і на функціонування організації у цілому.

Згідно з існуючими дослідженнями у цій сфері, у працівників, які зазнають насилля на робочому місці, руйнується самооцінка, підривається віра у власні здатності та сили, працівники відчують себе жертвою обставин, для них характерні відчуженість, труднощі із концентрацією уваги та ін. Ці симптоми доповнюють ще й особливості поведінки: прогули, запізнювання, втрата інтересу до роботи, схильність до нещасних випадків [1, 369].

Проблема насилля на робочому місці тісно поєднана із проблемою *ролі керівника* у створенні сприятливих умов праці, гармонійних взаємостосунків, ефективної системи стимулювання професійної діяльності персоналу. Обидві ці проблеми все частіше висвітлюються на сторінках поліцейських видань, стають об'єктами спеціальних досліджень. Так, вже не поодинокі дослідження, де йдеться про нерозвинений чи недостатньо розвинутий менеджмент, що є причиною багатьох негараздів в організації, що безпосередньо або опосередковано стосуються персоналу цієї організації, його функціонування, безпеки та захищеності.

Пошлемося на деякі висновки англійських фахівців, які, досліджуючи особливості взаємостосунків осіб поліцейського та цивільного допоміжного персоналу поліції, звертають увагу на проблему так званого *булінгу* (від англ. “bully” — залякувати, дратувати, знущатися, брутально поводитись) на робочому місці. У даному випадку поняття *булінг* вживається для позначення ситуації, коли людина або група людей використовує свою посаду або владу для примушення, зневолення інших за допомогою залякування, переслідування або пригнічення. За даними проведених досліджень, один із п'яти представників цивільного допоміжного персоналу поліції є об'єктом глузування або зазнає залякування з боку менеджерів чи інших поліцейських [2, 18].

Одним із перших незалежних досліджень цієї проблеми у Великобританії стало спеціальне опитування, проведене Стаффордширським Університетом (Staffordshire University) у 1999 р. Його висновки певним чином доповнили дані інших досліджень, зокрема Поліцейської Федерації Великобританії (Police Federation), які визначили, що саме наявність “знущального менеджменту”

- образливе поводження, мстиві, жорстокі, зловмисні напади (або спроби нападів) на окремих працівників або групи працівників;
- постійні негативні напади на особисті якості та за виконання професійних обов'язків (ці напади найчастіше мають непередбачуваний, ірраціональний характер);
- зловживання владою та положенням, яке може зумовити хронічне напруження та неспокій такого ступеня, що працівник поступово втрачає віру у себе, у нього погіршується стан його фізичного та психічного здоров'я.

Форми булінгу: постійна критика; постановка цілей, яких досягти або виконати за даного часу неможливо; ігнорування або ізолювання індивідуума в колективі, розмова тільки з третьою особою для ізолювання іншої; відмова в інформації; доручення явно безперспективних справ; постійна недооцінка або низька оцінка зусиль певної особи; розповсюдження зловмисних пліток; створення перешкод у одержанні відпусток та навчанні без поважних причин.

Про негаразди у поліцейських підрозділах, можливу наявність *булінгу* можуть свідчити *такі зміни*: часта змінюваність кадрів, високий рівень невиходів на роботу, регулярна або тривала відсутність внаслідок захворювань, низький рівень моралі, втрата ініціативи, напруженість та занепокоєність поліцейських.

Визначаються також *емоційні і фізичні симптоми*, що пов'язані із *булінгом* на робочому місці та характеризують стан його жертв. Серед *емоційних симптомів* відмічаються: втрата довіри та почуття власної гідності, агресивність, роздратованість, сильний неспокій, наступи паніки, гнів, депресія, думки про самогубство. *Фізичними симптомами* є: безсоння, нудота, потіння / озноб, сильне серцебиття, млявість, проблеми із шкірою, болі у шлунку, мігрень / сильні головні болі та деякі інші.

Поліцейською Федерацією Великобританії *розроблено програми конкретних дій*, яких рекомендується дотримуватися, якщо службовець поліції (як в уніформі, так і цивільний) зазнає знушання на робочому місці. Розглянемо деякі з положень цієї програми.

Насамперед службовець *повинен бути здатним розпізнавати ранні ознаки булінгу* і протистояти переслідувачу: необхідно робити письмові звіти (включаючи дати та всі можливі деталі) про всі напади щодо характеру, компетенції та стандартів роботи, бажано обговорити проблеми *булінгу* з колегами, а якщо подібне трапилось і з ними, треба об'єднати зусилля і діяти разом, подати колективну скаргу.

За умови продовження *булінгу* адекватними діями жертви вважаються звернення до безпосереднього керівника, головного офіцера, до службовця відділу по роботі з персоналом, службовця з рівних можливостей або представника Поліцейської Федерації та надання їм усіх необхідних свідоцтв. Працівник може розпочати процедуру скарги.

Рекомендації Поліцейської Федерації для лінійних керівників та головних офіцерів поліції:

- визнайте, що *булінг* існує і що він завдає великої шкоди як працівникам, так і службі у цілому;
- гарануйте, що вжиті всі можливі заходи для усунення будь-яких форм *булінгу*;
- роз'ясніть поліцейським (через управління, повідомлення та заяви), що *булінг* не буде допускатися і поліцейські будуть підлягати дисциплінарним процедурам за подібну поведінку;
- якщо поліцейський звертається із скаргою у зв'язку із *булінгом*, керівництво повинне гарантувати йому конфіденційність; скаргу розглядати відповідно до процедури розгляду скарг;
- якщо було встановлено, що поліцейський зазнав *булінгу*, слід організувати

для жертви та переслідувача консультування: для жертви — з метою надання допомоги у відновленні її минулого нормального стану; для переслідувача — для того, щоб він мав змогу усвідомити та змінити свою поведінку.

Можливі джерела допомоги людям, що зазнали булінгу: Поліцейська Федерація, Британська Асоціація консультування, Комісія з расової рівності, Комісія з рівних можливостей.

Надзвичайно важливими розробки та висновки Поліцейської Федерації Великобританії з проблеми булінгу на робочому місці є не тільки для поліцейських сил Великобританії, але й для теорії та практики управління персоналом будь-якої країни у цілому, у тому числі й для управління персоналом органів внутрішніх справ України. Результати цих та інших досліджень (незалежно від назв, що використовуються для позначення ситуації приниження гідності людей на робочих місцях, створення дискомфортних умов праці), ще раз акцентують увагу на важливості та складності проблеми людських стосунків у трудовому колективі та необхідності пошуку шляхів їх більшої гармонізації.

Тісно пов'язана ця проблема з актуальним питанням про *формування у керівників високої управлінської культури, більшої професіоналізації управлінської діяльності*. Звертаючись знову до досліджень, про які мова йшла вище, зазначимо, що одним із висновків дослідників проблеми щодо причин пригнічення людей на робочому місці, щодо створення дискомфортних умов праці є саме нерозвинутий менеджмент, тобто *недостатня управлінська компетенція керівників, невідповідність їх власної поведінки, особистих якостей вимогам, які висуваються до управлінців*. Нагадаємо, що складовими управлінської компетенції, поряд із технічними навичками, тобто такими, що мають суто професійний характер, є також *навички людських стосунків та концептуальні навички*.

Підкреслимо також важливість створення та впровадження на всіх рівнях функціонування поліцейських органів або органів внутрішніх справ цілісної політики нетерпимості до будь-яких проявів зневаги, приниження, переслідування працівників, а також механізму реагування на подібні дії. Кожен працівник повинен відчувати себе дійсно захищеним в організації від небезпеки як зовнішнього, так і внутрішнього характеру, мати реальне право та можливість захистити свою гідність. У цьому плані надзвичайно корисним є досвід профспілкових об'єднань поліцейських, у даному випадку — Поліцейської Федерації Великобританії, які за тривалий строк свого існування накопичили цікавий різноманітний досвід з професійного захисту та допомоги поліцейським.

Література

1. Ньюстром Джон В., Девіс К. *Организационное поведение. Поведение человека на рабочем месте* / Пер. с англ. — СПб: Питер, 2000. — 447 с.
2. Mason G. *Soul destroying* // *Police Review*. — 7 July 2000. — P. 18-20.
3. *Policing Futures. The police, law-enforcement and the Twenty-First Century* / Edited by P. Francis, P. Davies and V. Jupp. — London, 1997. — 428 p.

Н. П. Матюхина

Национальный университет внутренних дел,
кафедра управления в органах внутренних дел,
просп. 50-летия СССР, 27, Харьков, 61080, Украина

К ПРОБЛЕМЕ БУЛЛИНГА ИЛИ НАСИЛИЕ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ В ПОЛИЦИИ

РЕЗЮМЕ

Учитывая опыт Полицейской Федерации Великобритании, считаем важным на всех уровнях управления органами внутренних дел Украины сформировать целостную политику нетерпимости ко всяким проявлениям унижения, преследования работников, а также разработать механизм реагирования на подобные действия.

Ключевые слова: насилие на рабочем месте, буллинг, злоупотребление властью.