

DOI 10.34132/mspc2025.01.13.32

Микола Атанасов

ВПЛИВ КІБЕРХЕЙТУ НА ПРОЦЕС УПРАВЛІННЯ ПЕРСОНАЛОМ: ВИКЛИКИ ТА ШЛЯХИ ЗАПОБІГАННЯ

У матеріалах зроблена спроба розкрити нове поняття «кіберхейт», та проаналізувати науковий доробок у цій сфері. На підставі аналізу надано власні пропозиції та рекомендації щодо шляхів його мінімізації в контексті впливу на процес управління персоналом в умовах подальшого зростання процесів діджиталізації державної служби.

Ключові слова: кіберхейт, державна служба, управління персоналом, булінг, організація.

Перші спроби документально зафіксувати питання агресії та цькування в системі державної служби зокрема й у соціальних мережах та в онлайн-просторі можемо побачити у Звіті за результатами опитування щодо булінгу на державній службі, що проводився у період з березня по квітень 2019 року (рис. 1) [1].



Рис. 1. Види булінгу з якими стикалися державні службовці.
Джерело: сформовано автором на основі [1]

Результати представлені на рисунку 1, наочно показують таку картину: 16,4 % респондентів одним з видів цькування зазначають жарти, коментарі, сексуальне переслідування, а 49,3 % таким вважають поширення чуток

та недостовірної інформації. Можемо припустити що зазначені ознаки частково мають риси притаманні такому явищу як кіберхейт, але з аналізу всього тексту опитування стає зрозумілим що розуміння такої форми агресії (булінгу) на той час ще не сформувалось у середовищі державних службовців.

Аналіз наявних публікацій дає підстави говорити що кіберхейт (англ. *cyberhate*) розглядається науковцями та фахівцями з питань дискримінації у різних сферах як форма онлайн-ксенофобії та дискримінації, що проявляється через дискредитацію, приниження та провокування насильства щодо окремих соціальних груп або їх представників в онлайн-просторі. Підставою для таких дій можуть бути як реальні, так і приписані характеристики, зокрема: раса, національність, мова, релігія, сексуальна орієнтація, гендерна ідентичність тощо.

Кіберхейт також трактується як різновид кіберагресії, що здійснюється з використанням Інтернету та цифрових інформаційно-комунікаційних технологій.

Таким чином, науковці визначають кіберхейт як усі можливі форми онлайн-вираження ненависті (текстові повідомлення, зображення, відео, графіка тощо), спрямовані на приниження, висміювання чи дискримінацію осіб або груп за ознаками етнічної, релігійної, національної або іншої ідентичності [2].

Дослідники відносять кіберхейт до однієї з найсерйозніших проблем, пов'язаних з використанням інтернету – від поширених ризиків і загроз (втрата приватності, неконтрольований контакт з незнайомцями, соціальна ізоляція) до небезпечних проявів, таких як кібербулінг, грумінг, секстинг тощо.

На сучасному етапі розвитку персоналу не менш важливим є вплив кіберхейту який став новим викликом для HR-сфери, адже у цифрову епоху працівники організацій, особливо публічного сектору стають відкритими до онлайн-агресії, образ, погроз і кампаній із дискредитації. Тобто за останні 2-3 роки кіберхейт набув ознак системного впливу на психоемоційний стан державних службовців, корпоративну культуру та ефективність управління персоналом в цілому.

Торкаючись власне питання впливу кіберхейту на персонал організації має впершу чергу виокремити психологічні наслідки серед яких стрес, тривожність, професійне вигорання, та поведінкові реакції які мають ознаки уникання публічної комунікації, зниження ініціативності, само відсторонення, всі ці наслідки мають прямий вплив на професійні здібності серед головних це падіння продуктивності, помилки в роботі, зростання плинності кадрів.

Таким чином щоб мінімізувати вплив кіберхейту на професійні якості та навички персоналу, керівники можуть використовувати ряд інструментів:

- пропрацювати корпоративну політику та правила поведінки, засновані на спільних цінностях;
- враховувати ці цінності при підборі персоналу;
- транслювати цінності всередині організації на загальних зборах, тимблдингах, корпоративах, у соцмережах.

Але пори все в умовах зростання різних форм та видів кіберхейту таких як кібербулінг, кібермобінг, в он-лайн просторі існують ризики та виклики для як для персоналу так і для самої організації. Зокрема це руйнування внутрішнього мікроклімату та довіри між співробітниками; втрата репутації через негативний публічний образ працівників; послаблення зовнішніх комунікацій та погіршення іміджу організації.

До шляхів запобігання та мінімізації кіберхейту в системі управління персоналом можемо віднести наступні інструменти:

- 1) психологічна підтримка яка полягає у створенні служб ментального здоров'я, та кризового реагування на осіб що зазнали впливу кіберхейту.
- 2) кібербезпека та цифрова грамотність через навчання працівників основам захисту персональних даних, інформаційної гігієни.
- 3) реакція керівництва на випадки кіберхейту через оприлюднення офіційної позиції організації через процедуру захисту постраждалих працівників, юридична допомога у випадках онлайн-атаки.
- 4) формування корпоративної культури безпеки та підтримки.

Отже, робимо висновок що кіберхейт – це не лише соціальна, а й управлінська проблема. Для ефективного функціонування персоналу в умовах цифрового середовища потрібна стратегія, що поєднує профілактику, захист та адаптацію організаційних процесів до нових реалій в умовах змін.

References

1. Zvit za rezultatamy opytuvannia shchodo bulinhu na derzhavni sluzhbi za 2019 rik [Report on the results of the survey on bullying in the civil service for 2019]. (n.d.). *nads.gov.ua*. Retrieved from: <https://nads.gov.ua/storage/app/sites/5/human%20resources/22.pdf> [in Ukrainian].
2. Korol, L.D., & Blaia, K. (2024). Fenomen kiberkheitu: analiz kontseptualnykh pidkhodiv ta empirychnykh rozvidok kiberkheitu v molodizhnomu seredovyschi Frantsii [The phenomenon of cyberhate: analysis of conceptual

approaches and empirical investigations of cyberhate in the youth environment of France]. Naukovi zapysky Natsionalnoho universytetu «Ostrozka akademiia». Seriiia «Psykhologhiia» – Scientific notes of the National University «Ostroh Academy». Series «Psychology», 17, (pp. 82-89). Ostroh: Vyd-vo NaUOA [in Ukrainian].

DOI 10.34132/mspc2025.01.13.32

Mykola Atanasov

**IMPACT OF CYBERHATE ON THE PERSONNEL MANAGEMENT PROCESS:
CHALLENGES AND WAYS OF PREVENTION**

The materials attempt to reveal the new concept of «cyberhate» and analyze the scientific achievements in this area. Based on the analysis, our own proposals and recommendations are provided on ways to minimize it in the context of the impact on the personnel management process in the context of the further growth of the digitalization processes of the civil service.

Keywords: cyberhate, civil service, personnel management, bullying, organization.

Відомості про автора / Information about the Author

Микола Атанасов, аспірант Навчально-науковий інститут публічного управління та адміністрування, Чорноморський національний університет імені Петра Могили, м. Миколаїв, Україна. E-mail: nkl.atnsv@gmail.com, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9061-6858>.

Mykola Atanasov, PhD-student, Educational and Scientific Institute of Public Management and Administration, Petro Mohyla Black Sea National University, Mykolaiv, Ukraine. E-mail: nkl.atnsv@gmail.com, orcid: <https://orcid.org/0000-0002-9061-6858>.

© М. Атанасов

Стаття отримана редакцією 04.06.2025.