

Современное состояние изучения проблемы моббинга в организациях

Тимофеева Елена Валерьевна, студент кафедры государственного и муниципального управления СЗИУ РАНХиГС; elenatim9901-03@mail.ru

Научный руководитель:

Коротенкова Римма Григорьевна, доцент кафедры связей с общественностью и социальных технологий СЗИУ РАНХиГС, кандидат психологических наук, доцент; korotenkova-rg@ranepa.ru

Реферат

Целью статьи является определение степени изученности, а также уровня решения проблемы моббинга как в России, так и за рубежом. Собран и обобщен большой массив теоретических и эмпирических данных, описывающих становление и развитие в публичных трудах проблемы проявления конфликтных ситуаций на рабочих местах с использованием дискредитирующих действий в отношении одного из сотрудников. В тексте публикации отмечено, что проблема моббинга лишь недавно приобрела свое имя, однако существовала она уже давно. Было выявлено, что особое значение ей придают в таких зарубежных странах, как Швеция, Германия, США, Канада, поскольку там уже на законодательном уровне стали бороться с моббингом, который, конечно же, вошел в официальный лексикон трудовых отношений. В вышеуказанных странах и в Европе в целом ведется официальная статистика моббинг-процессов. Что же касается России, то как таковых исследований не проводится, и должного внимания не уделяется, следовательно, официальной статистики пока еще нет. Таким образом, проблема моббинга продолжает изучаться за рубежом, в отечественных исследованиях она только начинает подниматься. Особенно ценным источником информации по вопросу моббинга для Российской Федерации на данном этапе являются именно наработки и опыт других стран.

Ключевые слова: моббинг, конфликт, притеснение, работник, коллектив, организация

The Current State of Studying the Problem of Mobbing in Organizations

Elena V. Timofeeva, Student of Chair of State and Municipal Administration of North-West Institute of Management, Branch of RANEPa, elenatim9901-03@mail.ru

Scientific Adviser:

Rimma G. Korotenkova, Associate Professor of the Chair of Public Relations and Social Technologies of North-West Institute of Management, Branch of RANEPa, PhD in Psychology, Associate Professor; korotenkova-rg@ranepa.ru

Abstract

The purpose of the article is to determine the degree of study and the level of solution of the problem of mobbing in Russia and in other countries. A large array of theoretical and

empirical data describing the formation and development in public works of the problem of manifestation of conflict situations in the workplace using discrediting actions against one of the employees has been collected and generalized. The text of the publication notes that the problem of mobbing has only recently acquired its name, but it has existed for a long time. It was found that special importance is attached to it in such foreign countries as Sweden, Germany, USA, Canada, because there is already begun to fight mobbing at the legislative level, which, of course, entered the official lexicon of labor relations. Official statistics of mobbing processes are maintained in the above countries and in Europe as a whole. As for Russia, such studies are not carried out and due attention is not paid, therefore, there are no official statistics yet. Thus, the problem of mobbing continues to be studied abroad, in domestic research it is just beginning to rise, especially a valuable source of information on the issue of mobbing for the Russian Federation at this stage are the achievements and experience of other countries.

Keywords: mobbing, conflict, oppression, employee, team, organization

На данный момент общество находится в такой ситуации, когда межличностное взаимодействие и изменения в экономике характеризуются тенденцией роста напряженности, тем самым выдвигая проблему моббинга на место одной из важнейших. Залогом эффективности взаимодействия в социальной среде становится умение применения и внедрения новых методов и форм, особенно это касается профессиональной деятельности. В современном мире каждый человек хотя бы раз сталкивался с моббингом, например, в виде бессмысленных заданий от начальства, непонимания со стороны коллектива, необоснованной критики продуктивности, нелепых замечаний и т. п. Всемирная организация здравоохранения отмечает, что наблюдается рост числа людей, которые сталкиваются с психологическими притеснениями на рабочем месте.

Моббинг в организации — вид дискриминации сотрудников внутри трудовых коллективов. Данное явление характеризуется негативными регулярными (длительными) целенаправленными (преднамеренными) действиями группы лиц в сторону отдельного человека с целью выведения последнего из эмоционального равновесия и, как правило, последующего увольнения. Можно сказать, что такой вид неуставного поведения можно назвать психологическим притеснением со стороны коллег или (и) руководителя. Притеснения работника могут выражаться в негативных высказываниях, необоснованной критике в его адрес, моральном прессинге, социальной изоляции, распространении о нем заведомо ложной информации т. п. А наносимый вред может быть как физическим, так и моральным, то есть это ущерб, как физическому здоровью, так и психическому самочувствию человека. Однако от этого страдает не только личность, коллектив, но и компания в целом, причем происходит это по принципу домино. Нездоровая рабочая обстановка, отражающая деградацию трудовых отношений, влечет за собой снижение продуктивности персонала, а это в свою очередь приводит к уменьшению показателей труда всей компании, а также ее конкурентоспособности и падению имиджа. Поэтому проблема управления моббингом в организации является одним из важнейших аспектов в управлении персоналом. Низкий уровень управления, неопытность руководителя в сфере разрешения конфликтов и плохая организация производства в целом зачастую связаны с развитием этого процесса.

Моббинг — понятие, которое появилось относительно недавно, но действия, которые подразумеваются под ним, существуют в рабочей действительности уже давно.

Вообще само слово «моббинг» (mobbing) происходит от английского «mob» — толпа, «to mob» — нападать, придирааться, преследовать кого-либо, травить, притеснять, осаж-

дать, то есть его можно перевести как наваливаться толпой. А оно в свою очередь имеет латинские корни — «mobile vulgus», это выражение обозначает бунтующую толпу, группировку с импульсивным и разрушительным поведением.

Если говорить об истории данного понятия, то впервые оно было применено с целью обозначить агрессивное поведение одних животных по отношению к другим, например, межвидовое соперничество, обусловленное инстинктом самосохранения. Этот феномен был описан биологом, одним из основоположников этологии Конрадом Лоренцем в 1958 г.

Однако термин получил широкую известность только после выпуска книги «Моббинг — групповое насилие среди детей и взрослых» в 1960-х гг., автором которой был шведский врач П. Хайнеман. В ней он сравнил жестокое отношение детей к сверстникам с агрессивным поведением животных. Она «стала бестселлером в скандинавских странах» [4].

Уже в начале 1980-х гг. понятие «моббинг» приобрело более современное значение благодаря ученому-психологу, доктору Х. Лейману. На основе своих исследований, касающихся поведения работников в организациях Швеции, он дал такое название открытому, враждебному, систематическому, неэтичному отношению большинства людей в трудовом коллективе к индивиду. Иными словами, Лейман охарактеризовал его как психологический террор на рабочем месте — постоянно повторяющиеся изводящие действия. Помимо этого, он определил 45 вариантов моббинг-действий: бойкот, насмешки (в том числе и над физическими недостатками), распространение беспочвенных слухов, сокрытие важных сведений, клевета, социальная изоляция, шквал критики, крики, оскорбления, побои и т. д.; создал анкету «Leymann Inventory of Psychological Terrorization» для установления частоты моббинга в организации и выдвинул ряд существующих гипотез о причинах моббинга (в 1989 г.), а также выделил 5 фаз развития моббинга (фазы конфликта, перехода к моббингу, правонарушений, медицинских диагнозов, исключения из профессиональной жизни) [4].

Затем это явление было детально изучено такими учеными, как Вартия, Айнарсен, Скогстад, Цушлаг, Нойбергер и другими. Например, Вартия рассматривала моббинг в виде комплексного психологического процесса, в котором значительное место занимают условия работы, определенная компания, участники и характер социальной интеракции в организациях. А Цушлаг в свою очередь уточнил и дополнил определение Лейманна, считая, что объектами моббинга могут выступать группы людей, включая представителей таких меньшинств, как иностранцы, женщины в мужских профессиях. Освальд Нойбергер же уделял особое внимание развитию отношений между субъектами и объектами моббинга, связям между ролевым конфликтом и моббингом [14].

Этой психолого-управленческой проблеме уделялось и уделяется большое внимание в зарубежных странах.

Книга «Моббинг: когда работа становится адом», авторами которой являются Линда и Аксель Ваниорек, вышла в Германии в 1994 г., а русская версия — в 1996 г. Она помогает распознать моббинговую ситуацию, преодолеть или предотвратить ее. В ней можно узнать актуальные данные по этому явлению на тот момент [1].

В 1998 г. Международное бюро труда издало книгу «Насилие на работе», в которой моббинг приравнивается к ограблению, изнасилованию, убийству.

В 1999 г. профессор из университета Айовы Ноа Дэвэнпорт опубликовала книгу «Моббинг: эмоциональное насилие на рабочих местах в США» («Mobbing: Emotional Abuse in the American Workplace») в соавторстве с Рут Шварц и Гейл Эллиотт. В ней дается следующее определение моббинга: «такое поведение коллег, руководства или подчиненных по отношению к кому-либо из работников, когда они периодически, на протяжении недель,

месяцев и даже лет осуществляют целенаправленное преследование, нападки, ущемляющие его/ее чувство собственного достоинства, подрывающие репутацию и профессиональную компетентность. Человек прямо или косвенно подвергается эмоциональному насилию, его постоянно унижают и часто предъявляют несправедливые обвинения. Результатом всегда является психологическая травма и увольнение» [14].

В Вене в 1999 г. была выпущена книга К. Колодей, являющейся специалистом в области психологии труда, «Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления». Этот труд включает все аспекты данной проблемы, включая ценные советы и многочисленные примеры. В 2007 г. она была переведена на русский издательством «Гуманитарный центр».

В 2003 г. на Международной конференции труда Международной организации труда (МОТ) была принята глобальная стратегия по охране труда, признающая системное обеспечение права работников на защиту своего достоинства во время осуществления своих трудовых обязанностей и защиту от психологической травмы на работе. В материалах МОТ, подготовленных к Всемирному дню охраны труда, одним из главных аспектов охраны и гигиены труда является профилактика насилия на рабочих местах [5]. Помимо того, МОТ в 2004 г. был подготовлен и опубликован Свод практических правил о противодействии насилию на рабочих местах [15]. Согласно терминологии МОТ, моббинг — психологические притеснения, зачастую осуществляемые группой, работника со стороны работодателя или других работников, которые включают в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации, исключение его из служебных действий, социальных контактов, распространение о работнике заведомо ложной информации [2].

Также в зарубежных странах ведется официальная статистика моббинг-проявлений на рабочем месте.

Согласно последним исследованиям условий труда в европейских странах «Европейского фонда улучшения условий жизни и труда» (Eurofound) датируемых 2010 г. в среднем 4–5% работников в Европейском союзе подвергаются психологическому насилию — моббингу — на рабочем месте. Страны с наивысшим показателем — Франция, Бельгия, Нидерланды, а с наименьшим — Болгария, Польша, Италия¹. Согласно последним исследованиям Workplace Bullying Institute (WBI), в 2017 г. от моббинга в США пострадало 60,3 млн работников².

Но статистика по некоторым вопросам в сфере моббинга не может быть однозначной. Так, например, проведенные в США в 2003 г. исследования в The Workplace Bullying & Trauma Institute (WBT) показывают, что чаще всего моббингу подвержены мужчины (в качестве субъектов), а объектами чаще всего становятся женщины (в 70% случаев). Позже, в 2014 г., этой же организацией были проведены аналогичные исследования, которые дали принципиально обратные результаты [12].

Ко всему прочему, проблема моббинга в зарубежных странах освещена законодательно.

С 1993 г. в Швеции на законодательном уровне моббинг запрещен [8]. Закон против агрессии на рабочем месте принят и в Канаде. В 2008 г. закон против кибермоббинга был введен в США.

В Австралии и США есть телефонные «горячие линии» для помощи жертвам моббинга, а также существуют общественные организации, защищающие их права.

¹ 2010 Eurofound European Working Conditions Survey 2010 [Электронный ресурс]. URL: <https://www.eurofound.europa.eu/data/european-working-conditions-survey-2010>

² 2017 WBI U.S. Workplace Bullying Survey June 2017 [Электронный ресурс]. URL: <http://www.workplacebullying.org/wbiresearch/wbi-2017-survey/>

Насчитывается свыше 5 млн интернет-сайтов в Швейцарии, Австрии и Германии для оказания помощи тем, кому психологически не комфортно на своем рабочем месте из-за коллег. Лицам, пострадавшим от моббинга, предлагают обращаться в профсоюзные организации, в Советы трудового коллектива.

В Германии распространено антимооббинговое соглашение, с которым нового сотрудника знакомят в момент приема на работу. Оно включает в себя толкование понятия «моббинг»; рекомендации по тому, кто может помочь в данном вопросе; возможность материального возмещения в случае, если работник действительно ему подвергнется. Также принят закон о кибермоббинге: это гражданско-правовой проступок, за который предусмотрено наказание в виде лишения свободы сроком до 5 лет. Один из крупнейших профсоюзов Германии IG Metall занимается исследованиями, посвященными причинам возникновения моббинга, а также мерам его предупреждения.

В законодательствах Италии и Франции понятие «моббинг» тождественно термину «домогательство».

Также стоит упомянуть Национальную ассоциацию жертв психологического преследования, находящуюся во Франции. В эту организацию входят не только потерпевшие, но и врачи, психологи, а также адвокаты [3].

В судах Японии обвинения в моббинге составляют почти 10% рассматриваемых дел, такие показатели связывают с традицией пожизненного найма. Но для японцев наиболее знакомым является понятие «идзимэ», которое означает унижение более слабого члена коллектива. Ежегодно список самоубийц пополняют десятки жертв идзимэ.

Таким образом, в зарубежных странах в последние несколько лет успешно развивается практика борьбы с моббингом как средствами правового регулирования, так и с помощью психологических воздействий.

Также развита система оказания поддержки лицам, подвергнувшимся моральному преследованию на рабочем месте: клиники, консультационные центры, профсоюзы.

В современной России социальный феномен моббинга малоизвестен по сравнению со странами Европы. Достаточно редки в нашей стране исследования по данному вопросу.

В трудах, касающихся «родословной альтруизма», генетик В. П. Эфроимсон писал о так называемой неэтической конкурентной борьбе, под которой подразумевались острые отношения в среде ученых-генетиков, тем самым он начал в России исследование такого явления как моббинг [13].

Если анализировать отечественные публикации, то можно заметить, что внимание российских исследователей к проблеме моббинга активизировалось в конце XX — начале XXI в. Можно выделить несколько наиболее выдающихся работ: «Моббинг как этическая проблема» (Г. А. Алтухов, 1998); учебник для вузов «Управление персоналом» (Т. Ю. Базаров, 2002); «Проблема притеснений на рабочих местах» (А. В. Скавитин, 2004); учебное пособие «Моббинг» (Н. П. Романова, 2007); «Моббинг: психологический террор на рабочем месте» (А. В. Соловьев, 2009); «Моббинг как моббинг: источники и последствия психологического террора» (В. Г. Коновалова, 2011).

В своей работе А. В. Скавитин подмечает, что обоснование понятия «моббинг» в отечественном управленческом лексиконе только начинается. Автор отмечает, что у респондентов в 2003 г. наиболее распространенными реакциями на моббинг были стресс (76%), паранойя (60%), головные боли (55%), чувство отстраненности (41%), сомнения, стыд и чувство вины (38%). За пределами организации последствия моббинга часто выражаются в ночных кошмарах (49%), бессоннице (71%), рассеянности (71%). Тревожным фактом считается то, что каждый четвертый думал либо свести счеты с жизнью (25%), либо о совершении насильственных действий в отношении других лиц (25%).

А. В. Скавитин выделил следующую типологию «агрессоров»: «двуглавый змей», «кричащая Мими», «привратник», «постоянный критик» [10].

В 2007 г. было издано учебное пособие Н. П. Романовой «Моббинг». Автор собрала и обобщила данные, расположенные к тому времени на просторах русскоязычного интернета — Рунета (более 20 источников), и отразила их в данной работе. Ею было отмечено, что психологической подоплекой моббинга является достижение и укрепление позиций неформальных лидеров [9].

В статье «Моббинг: фазы развития и его профилактика» О. В. Евтихова, кандидата психологических наук, моббинг описывается как «явление, когда коллектив или его часть ополчаются на одного или нескольких своих членов с целью их изгнания»¹.

Что касается статистики, то официальной в Российской Федерации не ведется. Но по разным оценкам, в России жертвами моббинга становятся от 5 до 20% работников [6; 7].

Но если говорить о защите прав и интересов российских работников, то по данным исследования (2008 г.) Всероссийского центра изучения общественного мнения (ВЦИОМ) 42% экономически занятых россиян уверены в том, что их права и интересы на предприятиях никто в действительности не защищает. Над этими данными стоит задуматься, поскольку наличие такой обстановки может способствовать развитию моббинга, у агрессоров появляется чувство безнаказанности.

В научной литературе самое позднее исследование, посвященное собранию и обработке статистической информации по проявлению моббинга на рабочем месте, датировано 2011 г. Это работа российских исследователей Э. А. Угнич, С. Г. Заржевского. В опросе приняли участие экономически активные граждане России старше 18 лет, имеющие опыт работы. Число опрошенных составило 5000 респондентов. Как оказалось, 45% подвергались моббинг-действиям за последние 12 месяцев. Был сделан также вывод, что в целом моббингу люди подвержены вне зависимости от пола, но от него зависит преобладание того или иного вида психологического давления [11].

В ст. 26 Европейской социальной хартии, которую Россия подписала, предусмотрено, что «все работники имеют право на защиту своего достоинства в период трудовой деятельности», что подразумевает под собой обязанность государств содействовать предотвращению издевательских по своему характеру, очевидно агрессивных и унижающих действий, направленных против отдельных работников на их рабочем месте или в связи с их работой, а также принимать необходимые меры защиты работников от такого поведения. Однако такое социальное явление как моббинг до сих пор не отражено законодательно в нашей стране.

Опыт изучения проблемы моббинга в зарубежных странах достаточно велик, чего не скажешь о России. В Европе проводятся исследования данного феномена, ведется официальная статистика, развивается законодательство. В России же дела состоят совсем иначе: моббинг — проблема, мало изученная в российской действительности. Но наша страна начинает заимствовать знания, полученные из зарубежных источников, и постепенно осознавать необходимость создания определенных институтов для более детального изучения проблемы, развивающейся в собственных реалиях.

Литература

1. *Ваниорек Л., Ваниорек А.* Моббинг: когда работа становится адом / пер. с нем. М. : АО «Интерэксперт», 1996. 168 с.

¹ О ратификации Европейской социальной хартии (пересмотренной) от 3 мая 1996 года : федер. закон от 3 июня 2009 г. № 101-ФЗ // Собр. законодательства Рос. Федерации. 2009. 8 июня. № 23. Ст. 2756.

2. *Калмыков И.С.* Моббинг. Проблемы изучения и возможности внедрения европейского опыта противодействия психологическому террору на рабочем месте // Сибирский торгово-экономический журнал. 2016. № 1. С. 143–147.
3. *Кашина Е.А.* Моббинг в организации: практика борьбы с психол. террором на западе и в России // Кадровый форум Черноземья : сб. ст. десятого юбилейн. кадрового форума Черноземья. 2017. С. 49–54.
4. *Колодей К.* Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и его преодоление. Гуманитарный центр Харьков, 2007. 368 с.
5. *Курсова О.А.* Защита от моббинга в трудовых отношениях: проблемы правового регулирования // Вестник ОмЮА. 2014. № 3. С. 28–31.
6. *Лучина Е.А.* Моббинг и буллинг: особенности проявления моббинга в России // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2017. № 13. С. 818–820.
7. *Морозов О.А., Булда Д.А., Бородаева М.В., Казакова А.Н.* Особенности буллинга и моббинга в России // Актуальные проблемы авиации и космонавтики. 2010. № 6. С. 262–263.
8. *Патласов О. Ю., Калмыков И. С.* Технологии противодействия моббингу персонала на рабочем месте // Наука о человеке: гуманитарные исследования. 2016. № 1. С. 234–242.
9. *Романова Н.П.* Моббинг : учебное пособие. Чита : Издательство ЧитГУ, 2007.
10. *Скавитин А.В.* Проблема притеснений на рабочих местах // Менеджмент в России и за рубежом. 2004. № 5. С. 118–126.
11. Современные проблемы управления человеческими ресурсами : монография /под ред. Л. В. Свиридовой, В. В. Романова. Н. Новгород : Изд-во Волго-Вятской академии гос. службы, 2011. 372 с.
12. *Сорокина Ю.В., Горностаева Ж. В., Лазарева Н. В.* Моббинг и боссинг в управлении персоналом: причины возникновения, типология участников // Kant. 2017. № 4. С. 262–266.
13. *Терещенко Г.Ф.* Психологическое притеснение (моббинг) на рабочем месте как социальный феномен // Гаудеамус. 2012. № 19. С. 160–165.
14. *Теучеж Н. К.* Проблема моббинга в зарубежной и отечественной психологии // Интегративный подход к психологии человека и социальному взаимодействию людей : сб. науч. раб. 2012. № 3. С. 108–120.
15. Global Strategy on Occupational Safety and Health / International Labour Organization. Geneva, 2004. 20 p.