

О ПРИЧИНАХ МОББИНГА В ОРГАНИЗАЦИИ

Е. С. Камшилина

Воронежский государственный университет

Поступила в редакцию 5 июля 2011 г.

Аннотация: анализируются подходы к выявлению и структурированию причин моббинга, обосновывается авторская классификация причин моббинга в организации.

Ключевые слова: моббинг, объект моббинга, моббер, стигматизация, виктимное поведение, причины моббинга.

Abstract: the content of the paper characterizes approaches to revelations and outlining of the reasons for mobbing. The author proposes her classification of mobbing-reasons in organization.

Key words: mobbing, mobbing object, mobber, stigmatization, victim behavior, reasons for mobbing.

Моббинг в хозяйствующих субъектах становится все более распространенным явлением, а диагностика его причин, своевременное выявление и предотвращение – необходимым инструментом в активе современных руководителей и менеджеров по персоналу.

Моббинг – явление междисциплинарное. Изучением его причин и последствий занимается конфликтология, социология, психология, юриспруденция, менеджмент. Моббинг определяют как преднамеренное, повторяющееся в течение полугодия и более поведение одного или нескольких субъектов (мобберов) по отношению к одному или нескольким сотрудникам с целью навредить их авторитету, положению в обществе, карьере (заставить их уйти с занимаемой должности или уволить из организации).

Основные причины моббинга:

- нездоровая атмосфера в коллективе;
- несовершенная кадровая политика;
- зависть / страх;
- безделье, скука;
- наличие в поведении сотрудников «признаков жертвы» и предвзятое к ним отношение коллектива;
- стремление руководства «выжить» того или иного работника;
- внешняя по отношению к предприятию кризисная ситуация;
- наличие нескольких претендентов на единственное освободившееся «карьерное место»;
- стремительный карьерный рост одного из сотрудников в коллективе.

Таким образом, как комплексный процесс, на который влияют условия работы, конкретная организация, участники и характер социального взаи-

модействия, моббинг обусловлен сложившейся на предприятии атмосферой, личными качествами объекта моббинга и участников «травли» [1] (рис. 1).

Выделяют три вида причин моббинга: структурные (организационные), социальные и личностные.

Структурные – одни из основных иницирующих причин моббинга. К их числу относят:

- неэффективную организацию труда и производства: нечеткое разграничение полномочий, однообразие, постоянные стрессы, полное отсутствие коммуникационной и информационной структуры, несправедливое разделение труда, завышенные или, напротив, заниженные требования, противоречивые указания, недостаточная свобода действий или преграды в общении;
- неэффективную кадровую политику: конкуренция среди работников или отсутствие механизмов противодействия моббингу в рамках организационной культуры;
- глубокие организационные изменения, при которых увеличивается риск возникновения моббинга в организациях и появляется повод для руководства добиться увольнения работников.

Структурные причины моббинга могут быть внешние и внутренние. Обе группы причин в той или иной степени взаимозависимы, так как влияние внешних аспектов необходимо рассматривать через призму организации, в которой они находят свое воплощение через устав и другие внутриорганизационные документы.

Основные внешние причины моббинга: экономическая ситуация, правовые и общественные нормы, регулирующие деятельность предприятия и общественную жизнь. К последним можно отнести как общие положения, принятые в той или

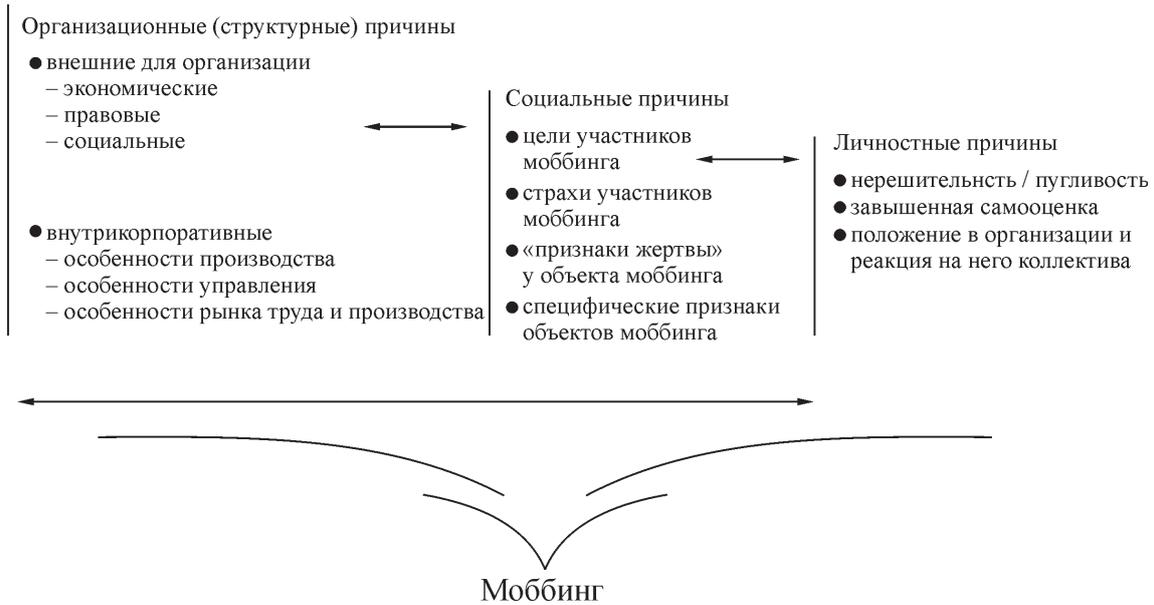


Рис. 1. Причины моббинга

иной стране, так и внутриорганизационные документы, созданные на их основе.

Экономическая ситуация может повлиять на развитие моббинга в коллективе в том случае, если в стране / регионе / отрасли – кризис, нестабильность рынка труда, безработица.

Правовые нормы могут стать причиной для моббинга, если они имеют следующие воплощения:

- составленный с нарушениями трудовой договор;
- коллективный договор на частных предприятиях (может быть изменен или подписан без непосредственного участия работника, что может причинить ему трудности);
- повышение пенсионного возраста путем изменения закона о пенсии;
- нечетко прописанные нормы медицинского страхования (особенно в случае продолжительной болезни сотрудника);
- привлечение сотрудника к административной / уголовной ответственности с потенциальными или прямыми негативными последствиями для предприятия.

К общественным нормам, влияющим на возникновение моббинга, можно отнести следующие:

- вероисповедание (в случае работы сотрудника в стране / фирме, где большинство исповедует другую религию);
- представления о морали (преобладание в коллективе одинаковых мнений о морали может

привести к преследованиям сотрудников, находящихся в меньшинстве);

- культурные различия (в случае работы сотрудника в стране / фирме с резко отличающейся культурой);
- профессиональная этика.

В свою очередь, внутрикорпоративные причины, как правило, обуславливаются особенностями:

- производства (ориентация на прибыль, опасность для здоровья, монотонные или скучные производственные задания, плохая организация информационных потоков, расплывчатые границы ответственности и служебных обязанностей и т.д.);
- коллектива (иерархичность коллектива, интриги, постоянная ротация кадров, «кумовство» и т.д.);
- управления (неквалифицированное руководство, отсутствие обратной связи, отсутствие системы кадрового продвижения и возможностей карьерного роста и т.д.);
- рынка труда и конкуренцией (риск сильного давления на сотрудников в целях увеличения производительности труда, затруднение поиска сотрудниками нового места ввиду кризиса на рынке труда и т.д.).

Причины моббинга также могут носить *социальный* характер, например – желание найти «мальчика для битья». Хайнеманн [2] рассматривает моббинг как межгрупповой / внегрупповой феномен, при котором индивид изолирован от социаль-

ной группы. Другие исследователи, например О. Нойбергер, отмечают, что причиной моббинга является конфликт. Мнение о моббинге как сопровождении конфликтной ситуации [3] разделяют не все исследователи. Однако результаты эмпирических исследований показывают, что между моббингом и ролевым конфликтом существует определенная связь.

Моббинг-действия сотрудников относительно друг друга носят, как правило, мотивационный или психологический характер, следовательно, социальные причины моббинга можно разделить на целевые и психологические.

Целевые причины, как правило, обоснованы мотивацией потенциальных мобберов и моббинг-объектов и могут быть, как и само моббинг-явление, трех видов:

- моббинг-цели руководителей относительно их сотрудников (дискредитировать или подчинить себе кого-либо, казаться более важным, показать свою компетентность, максимально использовать труд подчиненных, заставить неугодного сотрудника уволиться и освободить занимаемое место, сексуальные домогательства и т.д.);

- моббинг-цели сотрудников относительно друг друга (показать себя с наилучшей стороны, мешая другим, месть за что-либо, нейтрализация «любимчиков» начальства, резкое неприятие непрофессионализма и т.д.);

- моббинг-цели сотрудников относительно руководителей (дискредитировать неугодного начальника с целью его смещения, желание продвинуть свой проект / идею, укрепить свои позиции на предприятии и т.д.).

Психологические причины, в свою очередь, делятся на следующие подгруппы:

- страхи;
- наличие у сотрудника признаков жертвы (виктимное поведение);
- стигматизация (специфические сигналы, подаваемые окружению потенциальным объектом моббинга).

Страхи могут быть разделены на три подгруппы:

- потенциальные страхи руководителей относительно их подчиненных (страх потери авторитета, боязнь издевательств со стороны коллектива над слабостями руководителя, страх неудачи перед лицом коллектива, страх перед заговорами подчиненных, боязнь потери преимущества владения информацией / боязнь быть недостаточно информированным, страх потерять контроль над коллективом и т.д.);

- потенциальные страхи сотрудников относительно их коллег (боязнь сплетен и интриг «за спиной», боязнь быть не оцененным / не угодить начальству, страх потери рабочего места и т.д.);

- потенциальные страхи сотрудников относительно их руководителей (боязнь выговора, опасение не достигнуть поставленных целей и тем самым дискредитировать себя в глазах руководителя, страх потерять привилегии, боязнь быть уволенным / переведенным на другое место работы / рано уйти на пенсию, опасение, что руководитель может дать неприятное / неудобное задание, и т.д.).

К возможным причинам возникновения моббинга относятся также и специфические сигналы, которые потенциальная жертва подает мобберу (виктимное поведение). Их можно разделить на следующие группы:

- проблемы при достижении результата (отсутствие необходимых знаний или желания достичь результата, большая доля ошибок в работе);

- создание помех другим коллегам (наглое поведение, интриги, настраивание коллег друг против друга, частая смена настроения, частые опоздания и т.д.);

- проблемы с социальной адаптацией (изоляция от коллектива, неумение наладить контакт с коллегами, негативное вмешательство в сложившиеся отношения между сотрудниками и т.д.);

- необычность внешних проявлений (слишком высокий или низкий рост, слишком большой или маленький вес, инвалидность, манера одеваться и т.д.);

- болезни, вызывающие социальное отторжение (припадки, угри, кожные высыпания, физические недостатки, алкоголизм или другие виды зависимости, диабет и т.д.).

Некоторые авторы обращают внимание на специфические признаки, которыми зачастую обладают объекты моббинга. Лейман [4] выделяет целую группу подобных особенностей, называя их «стигматами» (стигматами):

- инфекционные заболевания (проказа, ВИЧ, туберкулез);

- выраженная инвалидность / увечья;

- темный цвет кожи;

- радикальные политические взгляды;

- пожилой возраст;

- наличие известной и дорогой марки автомобиля;

- отсутствие постоянного / собственного жилья;

- вероисповедание, отличающееся от вероисповедания большинства;

- половая принадлежность (например, в случае работы женщины в мужском коллективе).

Исследуя *личностные* причины моббинга, ученые утверждают, что, как правило, его жертвами являются «нерешительные и пугливые люди», которые пытаются любой ценой избегать конфликтов. Также нельзя исключать и того, что подобные личные качества жертв являются не причиной, а следствием моббинга. Некоторые люди становятся мобберами, чтобы компенсировать недостаточную уверенность в собственных силах. Таким образом, они используют жертву в качестве «мальчика для битья», чтобы разрядить свои собственные негативные эмоции. Однако результаты исследования Ольвеуса [5] не подтверждают эту точку зрения, а указывают на обратное: участники моббинга более уверены в себе и менее боязливы. Лейман же ссылается на результаты собственных исследований [6], согласно которым при неблагоприятных внешних условиях практически любой человек может стать участником моббинга.

Внутри организации личностные особенности сотрудников характеризуются положением того или иного из них в коллективе и организационной системе, а также поведением в таком положении.

Выделяют несколько групп сотрудников, которые могут дать повод для моббинга, стать его жертвой. Ими могут быть новые сотрудники (как без опыта работы, так и пришедшие на руководящую должность), сотрудники предпенсионного возраста, а также работающие по срочному договору. Кроме этого, причиной моббинга может стать ситуация, в которой сотрудники с примерно одинаковым или разным опытом претендуют на одну вакантную должность.

Представленная выше классификация (рис. 2) показывает, что практически любое действие в

нездоровой среде может повлечь за собой моббинг-активность. Однако определенное поведение или черта человека не будут в 100 % случаев заканчиваться моббингом. Во многом такое развитие события зависит от политики руководства, мотивации того коллектива, в который человек попадает.

Также очень важно оценить, обоснованы ли те или иные придирки, воспринимаемые жертвой как моббинг-действия. Поведение жертвы может быть рассмотрено со следующих позиций:

- дает повод для критики (в этом случае действия коллег / окружения не могут быть рассмотрены как моббинг, так как жертва сама провоцирует подобное поведение);
- непреднамеренно дает повод для несправедливой критики (в этом случае моббинг – умышленное действие, причиной которого является не жертва, а моббер, который поступает так, опираясь на свое социальное положение / образ жизни и т.д.);
- не дает повода к справедливой критике (в этом случае моббинг – умышленное действие; причины поведения исходят исключительно от моббера).

Причина моббинга может крыться в социальной активности коллег, сотрудников и руководителей организации. Так, сотрудник, подающий оправданный повод для критики, может стать жертвой моббинга, если его ошибку спровоцировала неправильная / нелогичная организация рабочего процесса. В то же время сотрудник, не подающий повода для справедливой критики, тоже может стать жертвой, находясь в коллективе с невротической структурой отношений.

Анализ показал, что моббинг может коснуться практически любого сотрудника: юного или пожилого, с ярко выраженными мужскими или женскими признаками (у женщин / мужчин) или просто



Рис. 2. Основные причины моббинга в организации

выше ростом, чем начальник. В таком случае причины моббинга кроются не всегда в жертве, а в большинстве случаев в моббере, который хочет за счет другого человека удовлетворить свои интересы, поднять испорченное настроение, скрыть свой комплекс неполноценности. Однако, опираясь на определение моббинга, а также поняв степень обоснованности тех или иных действий сотрудников, можно своевременно предупредить моббинг-действия, а также разработать меры по его профилактике в организации.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Vartia-Väänänen M.* Workplace bullying – A study on the work environment, well-being and health. [Буллинг на рабочем месте – Исследование условий труда, бла-

госостояния и здоровья] / М. Vartia-Väänänen ; Finnish Institute of Occupational Health. Helsinki // People and Work Research Reports. – 2003. – P. 56.

2. *Heinemann P. P.* Mobbing – Gruppvåld bland barn och vuxna. Natur och kultur / P. P. Heinemann. – Stockholm, 1972. – P. 78.

3. *Neuberger O.* Mobbing – Übel mitspielen in Organisationen. [«Дурные игры» в организациях] / O. Neuberger. – München, 1995. – P. 45.

4. *Leymann H.* Mobbing. Psychoterror am Arbeitsplatz und Wie man sich dagegen wehren kann / H. Leymann // Reinbeck (Rowohlt). – 1993. – P. 21.

5. *Olweus D.* Mobbing. Vad vi vet och vad vi kan göra / D. Olweus. – Stockholm, Liber, 1986.

6. *Leymann H.* Vuxenmobbing : Om psykiskt våld i arbetslivet / H. Leymann // Studentlitteratur, Lund. – 1986.

Воронежский государственный университет

Камшилина Е. С., аспирантка кафедры управления персоналом

E-mail: kvenya@mail.ru

Тел.: 8(910) 341-66-07

Voronezh State University

Kamshilina E. S., Post-graduate Student of the Department of Personnel Management

E-mail: kvenya@mail.ru

Tel.: 8(910) 341-66-07