

МОББИНГ: НАСИЛИЕ И АППАРАТ ВЛАСТИ В ОФИСЕ

Ф.Г. МАЙЛЕНОВА

Структуры доминирования и подчинения, пронизывающие все поры общественной жизни, являются неустойчивыми, склонными к постоянным трансформациям. Одним из механизмов их трансформации является психологическое насилие, распространенное не только в закрытых учреждениях типа школ-интернатов, армии, колоний и тюрем, но и в рабочих коллективах.

В офисах, где проходит большая часть жизни взрослых людей, также действуют жесткие неписаные правила, и порой тот, кто «не вписался в коллектив» (выпадает из сложившейся структуры доминирования – подчинения), может подвергнуться настоящей травле. Обозначение этому явлению предложил шведский психолог Ханц Лейман. «**Моббинг**» – целенаправленное и продолжительное враждебное поведение нескольких особей, направленное против избранной ими жертвы. Существуют разновидности моббинга: **горизонтальный**, когда угроза или издевательства исходят от коллег, и **вертикальный**, когда задействована иерархическая система: начальство травит подчиненного. Систематическое давление со стороны руководителя еще называют **боссингом**. Для многих начальников прессинг, непрерывные придирки по отношению к неуголному подчиненному – самый удобный способ выжить его с работы. Конечно, самым ужасным является так называемый **сэндвич моббинг** – когда нападки идут отовсюду: и со стороны коллег, и со стороны руководства. Следует упомянуть и о **вертикальном моббинге** с «обратным знаком», когда подчиненные выживают руководителя.

Что считать моббингом?

Возникает правомерный вопрос: как распознавать моббинг? По каким признакам можно оценить, что является травлей, а что – серией конфликтов? Самый первый признак – это протяженность во времени. Второе – моббинг всегда направлен на одного человека, а не на группу. И, на-

конец, моббинг не преследует никаких целей, кроме унижения и запугивания жертвы.

Методы моббинга

Существуют «отработанные» приемы, способные исподволь подтачивать психику жертвы, заставляя мучаться догадками: все происходящие неприятности — это случайность или злой умысел? А так как самый первый прием — это **изоляция от неформальных личных контактов**: жертву не зовут с собой обедать или в курилку, не приглашают на вечеринки, не замечают, то жертва остается наедине со своими сомнениями и переживаниями. Далее следует **перекрывание каналов служебной информации**: сотрудники могут намеренно скрывать или «забывать сообщить» сведения, касающиеся работы, — не пересказывать рабочие новости, слишком поздно доносить до жертвы служебную информацию и так далее. **Профессиональные успехи** жертвы моббинга **игнорируются**, его регулярно незаслуженно обвиняют в некомпетентности, систематически оставляют без вознаграждений и продвижения по службе. Когда дело касается задачи выгодных проектов, командировки на престижные курсы, составления сетки отпусков, повышений в должности, прибавки зарплаты, дискриминация проявляется явным образом.

Вторая группа приемов, особенно отвратительных, направлена на то, чтобы **испортить репутацию** — как личную, так и профессиональную. Могут распускать сплетни о жертве, воровать со стола или из компьютера нужные документы. На совещании не дают высказаться, или же каждое предложение такого сотрудника воспринимают в штыки или поднимают на смех. Шеф позволяет себе повышать голос и разговаривать в пренебрежительном тоне именно с этим человеком, будучи при этом подчеркнуто вежливым с другими. Иногда противостояние переходит в открытую фазу — в оскорбления и даже физическое насилие.

Кто виноват?

В редких случаях человек сам является причиной нелюбви коллег. Жертва моббинга до поры до времени может

сама не подозревать о том, что «тучи сгущаются», и едва заметная неприязнь со стороны коллег или руководства скоро перерастет в методичную травлю. Известно, что все непохожее и непонятное вызывает агрессию людей определенного психологического склада, которых в разных странах и в разные исторические эпохи было немало. В животном мире действуют те же законы. Например, если на территорию крысиной стаи случайно забредает особь из другого клана, с ней расправляются быстро и беспощадно.

Настроить коллектив против отдельного человека может любая мелочь: и слишком откровенный наряд, и подчеркнутое превосходство — возрастное, статусное или внешнее. Лучший способ попасть в изгой — регулярно вызывать раздражение коллег (например, неумным хвастовством или желанием выслужиться в глазах начальства). Также среди причин, вызывающих травлю, психологи отметили: постоянные просьбы, неуместное заигрывание с противоположным полом, странная манера говорить, редкое хобби или вредная привычка. Хуже всего приходится неординарным личностям, чье поведение не соответствует общепринятым стандартам.

Итак, самое первое условие: быть непохожим на других — неважно, по социальному ли уровню, уровню образования, стилю поведения или по национальности. Впрочем, чтобы тебя начали «рвать на части», мало быть белой вороной, надо еще своим поведением убедить тайных недоброжелателей, что им нечего бояться. Как известно, если сильного человека собака только облает, то слабого обязательно кусает.

Моббинг новеньких — очень распространенное явление. Иногда он является своеобразной «проверкой на вшивость» перед вхождением в новый коллектив, а иногда знаком того, что коллектив является настолько закрытой системой, что никого извне туда не примут. Иногда причиной моббинга может быть страх за свое место или ревность со стороны травящих.

Другие распространенные причины моббинга: зависть к более успешному коллеге; боязнь начальника, что перспективный подчиненный его «подсидит»; умышленное или

неумышленное игнорирование определенных норм поведения, принятых в коллективе.

Системные проблемы

Однако бывают случаи, когда жертва моббинга оказывается совершенно невиновна в подобном отношении к ней. А вся вина за травлю лежит на руководстве и его неправильных управленческих решениях.

Во-первых, руководство может поощрять конкуренцию в ее ложном понимании — провоцировать сотрудников на доносы, подсиживание и просто стравливать. Во-вторых, причиной моббинга может стать нездоровая атмосфера в коллективе. Моббинг отмечается в организациях, где преобладают родственные или интимные связи между сотрудниками, где существует большая текучесть кадров и где нет перспектив служебного роста персонала. Третья причина — неправильная кадровая политика: нечеткое разделение труда между сотрудниками (например, обязанности двух коллег дублируются), отсутствие обратной связи с руководством, неясные цели и задачи компании. Если в организации имели место серьезные кадровые перестановки, жертвой моббинга может оказаться сотрудник, пришедший со стороны, или кто-то из своих, неожиданно назначенный на высокий пост или внезапно пониженный.

Нередко сама обстановка, царящая в организации, провоцирует проявления моббинга. Часто люди демонстрируют далеко не лучшие качества характера, если трудовой коллектив долго живет в обстоятельствах постоянного внутреннего напряжения. Это может быть вызвано депрессивными обстоятельствами в компании, например связанными с серьезными финансовыми проблемами, перспективой крупных увольнений. Любая ситуация затяжной неопределенности требует психологической разрядки, которая порой принимает форму самых уродливых проявлений человеческой агрессии.

Другая распространенная причина моббинга — безделье. В офисе как и в армии: психологи, изучающие дедовщину, свидетельствуют — почти всегда самые отвратительные издевательства старослужащих над новобранцами про-

исходят в тех воинских частях, где не занимаются серьезной строевой подготовкой. А в подразделениях, воюющих в горячих точках, или же там, где солдаты постоянно заняты делом, дедовщина носит чисто символический характер. Солдатам просто некогда заниматься ерундой, поскольку все их эмоции поглощает боевая работа.

Есть и другие системные причины, способствующие поражению коллектива метастазами моббинга:

- плохое управление;
- отсутствие обратной связи в отношениях с руководством;
- отсутствие четко прописанных обязанностей сотрудников, из-за чего постоянно идет выяснение, кто занимается делом, а кто паразитирует на остальных;
- плохая работа службы персонала, в частности штатных психологов;
- наличие привилегированного статуса отдельных людей;
- слабый корпоративный дух.

Что чувствует жертва моббинга, или существование под прессом

Не так давно в одной крупной российской компании психологи провели анонимный опрос с целью выяснить, многие ли из членов коллектива испытали на себе притеснения со стороны руководства или коллег. Оказалось, более 80% персонала знают, каково это, когда сослуживцы относятся к тебе враждебно или начальство достает постоянными придириками.

Организация, руководство которой не смогло создать нормальную обстановку в коллективе, обязательно несет серьезные деловые и финансовые потери из-за раздражающих персонал неурядиц: падает производительность труда, возрастает текучка кадров, но главное — люди перестают чувствовать себя единой командой. Даже если у человека, ставшего жертвой моббинга, поначалу есть заступники, то со временем он остается один на один с врагами. «Сегодня он, а завтра я», — полагают защитники жертвы.

Постоянная напряженная атмосфера в коллективе рано или поздно начинает негативно влиять на здоровье. По дан-

ным американской исследовательской компании The Workplace Bullying & Trauma Institute (WBTI), в 76% зарегистрированных случаях моббинга у его жертв вырабатывается стресс, в 60% случаев — паранойя, головные боли у 55% пострадавших, чувство отстраненности у 41%, а чувства вины, сомнения и стыда ощущают 38% людей. Все это приводит к тому, что почти половина жертв травли мучается от ночных кошмаров, почти две трети страдают бессонницей и столько же становятся рассеянными. Около 30% людей начинают злоупотреблять алкоголем, сигаретами и медикаментами. Печальная статистика говорит о том, что среди жертв инфарктов и инсультов, а также самоубийц очень высок процент тех, кто не нашел выхода из замкнутого круга постоянных служебных конфликтов.

Как ни парадоксально, жертвы моббинга не хотят уходить с работы, мотивируя это нежеланием признать себя побежденными. Ослабевшему и деморализованному человеку кажется, что он уже не найдет другую работу или на другом месте будет то же самое, а то еще хуже — ведь его самооценка уже значительно занижена в обстановке постоянных придирок... Боязнь новых неприятностей, еще неизвестных, порой оказывается сильнее каждодневных страданий, к которым жертва уже как-то привыкла и вроде бы даже приспособилась.

Тем не менее, порой единственным выходом в создавшейся ситуации бывает именно уход. Если агрессоры нередко рассматривают свое поведение как невинное развлечение («Мы же просто шутим!»), то объекту нападок хроническая моббинговая ситуация может стоить потери уверенности в себе, здоровья и даже жизни.