

Е.В. БАТАЕВА

МОББИНГ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ (МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫЕ АСПЕКТЫ ИЗУЧЕНИЯ)

Аннотация. В статье рассматриваются особенности моббинга на рабочем месте. Речь идет о получившей широкое распространение социальной проблеме — травле одного или нескольких работников в трудовом коллективе. Многие исследователи в различных странах мира называют моббинг «социальной болезнью» XXI века. Несмотря на большое число статей, обзоров, монографий и практических пособий, в которых содержатся советы относительно того, как вести себя тем, кто столкнулся с этой проблемой, в том числе менеджерам организаций, систематизированной теории моббинга еще не сложилось. По мнению автора, этому может содействовать использование междисциплинарного подхода, тем более что уже сейчас этот феномен изучается представителями различных дисциплин: психологами, медиками, социологами, менеджерами, правоведами. В контексте социологической аналитики целесообразно говорить о «внутренней междисциплинарности» — рассмотрении моббинга на пересечении социологии конфликта, социологии управления, социологии организаций, социологии эмоций, девиантологии. В статье приведен сравнительный анализ понятий моббинга, буллинга и конфликта. Выводы подкрепляются соображениями авторитетных зарубежных, российских и украинских исследователей. Систематизированы личностные, организационные и социетальные детерминанты моббинга. Проанализированы способы управления моббингом, используемые на личностном, организационном и правовом уровнях. Выявлены перспективы дальнейшего изучения моббинга на рабочем месте.

Ключевые слова: моббинг; конфликт; буллинг; междисциплинарный подход; личностные детерминанты; организационные детерминанты; социетальные детерминанты; управление моббингом.

Для цитирования: Батаева Е.В. Моббинг на рабочем месте (междисциплинарные аспекты изучения) // Социологический журнал. 2016. Том 22. № 3. С. 49–66. DOI: 10.19181/socjour.2016.22.3.4587

Многие теоретики расценивают моббинг¹ на рабочем месте как глобальную социальную проблему, обладающую эпидемическим (пан-

Батаева Екатерина Викторовна — доктор философских наук, профессор кафедры социологии Харьковского гуманитарного университета «Народная украинская академия», доцент. Адрес: 61024, Украина, Харьков, ул. Лермонтовская, д. 27. Телефон: +3 (8095) 526-47-46.
Электронная почта: bataevaekaterina72@yahoo.com

¹ От англ. *mob* — толпа; слово, использованное этологом К. Лоренцом для описания поведения группы небольших животных, атакующих одно более сильное и большое животное. Х. Лейман применил этот термин, анализируя травлю одного или нескольких сотрудников в трудовом коллективе [16, р. 175].

демическим) характером [11, р. 196]. В западной литературе моббингу посвящено большое число статей, обзоров, монографий и практических пособий, в которых представлены советы и правила, как себя вести менеджерам и сотрудникам организаций, столкнувшимся с этой «социальной болезнью» XXI века. Во многих странах Западной Европы и Америки созданы специальные институты, разрабатывающие конкретные рекомендации по нейтрализации негативных эффектов этого явления. Тем не менее систематизированная теория моббинга еще не сформировалась. Проанализируем феномен моббинга с использованием междисциплинарного подхода и выделим некоторые аспекты его изучения.

Как новое исследовательское направление изучение моббинга стартовало в 80–90-е гг. XX века в скандинавских странах и довольно быстро обрело популярность в других странах Западной Европы, а также в США, Австралии и ЮАР. Среди известных ученых, занимающихся этой проблемой, — Х. Лейман, С. Эйнерсен, Д. Ольвеус, Д. Салин, К. Л. Купер, А. Лифуг, Р. Сайферт, Х. Хоэл, Д. Запф, Д. Фармер, Л. Кишли, Б. Ноуэл, Л. Сперри, Д. Ямада, П. Джордан, П. Маккартни, С. Мерес-Штайнман. В отечественной науке наибольшее внимание уделяется моббингу в вузовских коллективах, его изучают Я. Алферова, С. Дружилов, Н. Кораблева, Е. Корыстина, В. Кудинов, И. Лагутина, Л. Нижегородова, А. Скавитин, А. Соловьев, О. Сорока. Проблема моббинга исследуется в контексте психологии, социологии, правоведения, медицины, менеджмента, поскольку понять и объяснить его комплексный характер можно лишь действуя в междисциплинарном контексте и используя методы анализа различных наук. Психологи и медики рассматривают психологические и психосоматические изменения личностных характеристик человека, оказавшегося участником моббинга; социологи — социокультурные, политические и социально-экономические факторы, влияющие на динамику развития и распространенность этого феномена; менеджеры пытаются выявить организационные аспекты его динамики; правоведы разрабатывают юридические основы борьбы с негативными последствиями моббинга на рабочем месте.

Моббинг, буллинг, конфликт: к определению понятий

Понятие моббинга близко по смыслу понятию буллинга, и в научной литературе их довольно часто используют как синонимы. Иногда моббинг также определяют, используя понятие «конфликт» с акцентом на длительности его протекания. Серьезные концептуальные различия между моббингом, буллингом и конфликтом тем не менее существуют.

В западной литературе классическим считается определение моббинга, предложенное С. Эйнерсеном, Д. Запфом, Х. Хоэлом и К. Л. Купером [10, р. 15] (в которое включены некоторые идеи швед-

ского психолога Х. Леймана [15], одного из общепризнанных первооткрывателей этого феномена): «унижения, оскорбления, социальная изоляция кого-либо или негативное воздействие на осуществление кем-либо рабочих задач. Термин буллинг/моббинг применяют по отношению к деятельности, интеракциям или процессам, проявляющимся регулярно (еженедельно) в течение определенного периода (примерно шесть месяцев). Моббинг — это процесс, в результате которого человек, оказавшийся объектом травли², попадает в тяжелое положение и становится мишенью систематических негативных социальных действий». Эйнерсен, Запф, Хоэл и Л. Купер выделяют следующие существенные признаки моббинга: 1) регулярность негативных акций и практик, направленных против одного или нескольких работников, в том числе оскорбления, унижение, изоляция или игнорирование достижений работника, придирки к выполненной работе, контроль «до мелочей», назначение невыполнимых сроков (deadline) для реализации задач с последующей жесткой критикой, сокрытие полезной информации, распространение клеветы и слухов, сознательное разрушение репутации человека, принижение его политических и/или религиозных убеждений, реже — физическое насилие или угроза его применения³; 2) длительность агрессивного поведения моббера(-ов)⁴ (от шести месяцев до нескольких лет), которое воспринимается «жертвой» как враждебное; 3) дисбаланс власти между сторонами моббинга: «жертва» неспособна себя защитить и противостоять группе мобберов, вследствие чего воспринимается нападающими как человек, который находится в иерархически низшем положении и из-за своей психологической слабости заслуживает негативного к себе отношения; 4) виктимизация/стигматизация «мишени», имеющая своим итогом нанесение ей тяжелых психологических травм [10, р. 14]. Согласно результатам исследования Е. Миккелсена и С. Эйнерсена, проведенного в 2001 г., около 80,5% работников, подвергавшихся моббингу, утверждали, что ничего худшего в их жизни не происходило, несмотря на то, что у них случались трагические события, разводы, тяжелые болезни [19, р. 98]. Лейман установил ряд негативных фактов, свидетельствующих о тяжелом психологическом состоянии жертв моббинга, проявляющемся в повышенной тревожности, перманентном состо-

² В англоязычной литературе для обозначения объекта моббинга используют термины «жертва» (the victim) и «мишень» (the target).

³ По мнению некоторых теоретиков, в понятие «моббинг» не следует включать сексуальные домогательства на рабочем месте, их правильное рассматривать как отдельный вид правонарушений [10, р. 31].

⁴ В англоязычной литературе инициаторов/субъектов моббинга обозначают с помощью терминов «моббер» или «мобби» (the mobby), «нарушитель» (the perpetrator), «актор» (the actor).

янии отчаяния, снижении работоспособности, нарушении памяти, бессоннице, ночных кошмарах, маниакальных депрессиях, ухудшении здоровья, возникновении психосоматических расстройств и — что самое худшее — склонности к суицидам. Так, примерно 10–15% от общего количества самоубийств в Швеции составляют суициды по причине моббинга [16, р. 122].

Сравним это понятие с концептами буллинга и конфликта. В сравнительном анализе понятий моббинга и буллинга можно выделить несколько позиций. 1. Некоторые теоретики используют их как синонимы [20, р. 1–6]. 2. Большинство исследователей полагают, что различие между ними заключается лишь в культурно-языковых традициях, принятых в разных странах: если «моббинг» предпочитают использовать в скандинавских, германоязычных и средиземноморских странах, то «буллинг» традиционно применяют в англоязычных странах [10; 17; 18]. Некоторые ученые акцентируют внимание на наличии концептуальных различий между этими терминами. К примеру, Л. Сперри полагает, что моббинг — это несексуальное притеснение сотрудника со стороны группы других работников с целью его вытеснения/увольнения из организации или ее определенного подразделения. Моббинг предполагает индивидуальную, групповую и организационную динамику развития и проявляется в дискредитации, разрушении профессиональной репутации и психологической травматизации сотрудника, что влечет за собой множество тяжелых негативных последствий (таких как разрушение карьеры, здоровья или финансовые потери в случае увольнения). В отличие от моббинга, буллинг, во-первых, предполагает наличие одного (а не нескольких) агрессоров, во-вторых, осуществляется скорее не на организационном, а на личностном уровне, в-третьих, не приводит к таким тяжелым последствиям, которые возникают при моббинге [23, р. 193]. Лейман несколько иначе различает эти понятия: если моббинг — непрямая форма психологической агрессии, то буллинг правильнее соотносить с физическим насилием над человеком, хотя как моббинг, так и буллинг имеют своим результатом одинаково тяжелые последствия (стигматизацию и виктимизацию «мишени») [17]. 4. И наконец, в отечественной науке утвердилась следующая традиция употребления сравниваемых терминов: «моббинг» чаще всего используют в контексте анализа систематических притеснений человека в трудовых коллективах, тогда как «буллинг» — в школьных коллективах.

Можно ли рассматривать моббинг как форму конфликта или как стадию в динамике конфликта? Однозначного ответа на поставленный вопрос нет. С одной стороны, моббинг существенно отличается от конфликта, поскольку предполагает наличие регулярно воспроизводимых в течение длительного времени негативных акций, как правило, односторонне направленных (от моббера к «жертве»), преследующих

неэтическую цель увольнения объекта травли. Если особенностью моббинга является неравенство сил его участников, один из которых («мишень») не владеет психологическими ресурсами для отражения внешних нападков [10, р. 15], то в конфликте предполагается примерное равенство сил сторон, которые могут пытаться рационально разрешить возникшее противоречие. И, что особенно важно, между участниками конфликта имеет место приблизительный паритет психологических ресурсов: каждый в состоянии защитить себя от внешних нападков. Именно дисбаланс сил и возможностей оппонентов — ключевое отличие моббинга от конфликта. В конфликте обе стороны вовлечены в обмен поведенческими акциями и одновременно выступают в роли «тирана» и «жертвы» (могут обмениваться этими ролями). В ситуации же моббинга роли четко распределены: есть активный «нападающий» и пассивная «мишень», которая не может ответить, защитить себя и пресечь агрессивные действия противника. Кроме того, если о конфликте можно говорить даже в случае лишь одного изолированного факта противоборства между оппонентами, то моббинг всегда предполагает серию негативных акций, длительное время практикуемых одной из сторон. Как полагает Х. Лейман, «различие между конфликтом и моббингом заключается не в том, *что* было сделано или *как* было сделано, но в *частоте* и *длительности* того, что делалось» [17, р. 168]. Конфликт может быть конструктивным и позитивным процессом, тогда как моббинг всегда деструктивен [10, р. 341].

Вместе с тем определенная связь между конфликтом и моббингом существует. Как утверждает Лейман, конфликт может сыграть роль триггер-фактора («спускового крючка»), который даст начало моббингу [17, р. 171]. По мнению Эйнерсена, Запфа, Хоэла и Купера, в определенный момент эскалации конфликта, когда стороны переходят от использования рациональных аргументов к психологическому насилию, стремясь разрушить личность и репутацию оппонента, конфликт перерождается в моббинг [10, р. 20].

Личностные, организационные и социетальные причины моббинга

Принцип междисциплинарности анализа моббинга проявляется в стремлении исследователей сочетать различные подходы и методы изучения этого феномена, которые используются в разных научных контекстах, что позволяет создать целостное представление о его специфике и структуре. Комплексный анализ моббинга предполагает конструирование психологического, социологического, управленческого, правового видения его основных причин, которые наблюдаются на личностном, организационном и общественном уровнях. Если некоторые теоретики (к примеру, Лейман) акцентируют наибольшую значимость организационных факторов в развитии моббинга, то Эйнерсен, Запф, Хоэл и Купер подчеркивают правильность одновременного

изучения всего спектра детерминант этого явления — персональных, ситуативных, групповых, организационных и социетальных [10, р. 17].

Личностные детерминанты

Согласно результатам психологических исследований, существуют определенные паттерны личностных качеств, в некоторой степени способствующие формированию характерного стиля поведения «моббера» или «мишени моббинга». В западной литературе наибольшее внимание уделяется аналитике личностных особенностей человека, «предрасположенного» к роли «жертвы» или «объекта» моббинга. Запф и Эйнерсен выделяют такие характеристики «жертвы», как дефицит социальных навыков, низкая производительность, трудности в общении, например вследствие сверхаккуратизма (being overly accurate), агрессивности или занудности (moaning), неспособность себя защитить, низкая самооценка, застенчивость, низкий уровень копинг-ресурсов или навыков разрешать конфликты и справляться со стрессовыми ситуациями. Кроме того, они обращают внимание и на другую личностную особенность, которая напрямую не соотносится с низкой самооценкой или дефицитом социальных навыков, но также может вызывать раздражение коллег и стать поводом для моббинга. Речь идет о сверхдостижительности (сверхуспешности, сверхталантливости) работника, которая воспринимается окружающими как угроза их статусу или карьере [15, р. 139; 10, р. 174]. Сверхдостижительные перфекционисты, стремящиеся превзойти эталонные показатели профессионализма, могут предъявлять завышенные требования к себе и к окружающим, быть очень щепетильными по отношению к различным профессиональным ситуациям, демонстрировать более высокие критерии профессиональной деятельности, тем самым нанося урон самооценке менее достигательных коллег. Аналогичные выводы сделаны российской исследовательницей Я. Алферовой, которая в 2012 г. провела психологическое исследование в двух российских компаниях и обнаружила, что «моббингу в большей степени подвергаются сотрудники, для которых значимым показателем карьерного развития является победа и достижение высоких результатов в профессии, с высоким уровнем креативности, которые менее адаптированы к организации» [1]. Такой человек часто воспринимается группой как «чужак», аутсайдер, не имеющий социальной поддержки, не включенный в социальные сети взаимоотношений с коллегами, которого по этим причинам, на взгляд мобберов, вполне оправданно «выжить» из коллектива.

Сперри продемонстрировал, что на поведение работников, ставших «объектами моббинга», большое влияние оказывают их профессиональные установки и характер субъективного отношения к трудовой деятельности, которая может восприниматься как «работа», «карьера» или же «призвание». Для первых работа — это лишь средство заработка, она не может конкурировать с иными формами активности,

обладающими большей значимостью. Вторая группа работников, нацеленных на статусное продвижение в своей организации, практически отождествляют свою профессиональную и личностную идентичности, отдавая все силы работе. Те же, кто относится к работе как к призванию, ищут смысла в своей деятельности, испытывая глубокое удовлетворение и от работы, и от жизни, и в то же время не идентифицируют себя со своей организацией. Наиболее чувствительными к моббингу являются работники, ориентированные на карьеру, поскольку именно они воспринимают внешние нападки как покушение на свою личностно-профессиональную идентичность и как угрозу своему профессиональному статусу, именно для них неприятие со стороны коллег означает крах амбициозных планов и разрушение карьеры, что они переживают крайне болезненно [23, р. 194].

К личностным характеристикам «атакующего моббера» Запф и Эйнерсен относят высокую, но нестабильную «самооценку, которой что-то/кто-то угрожает» (threatened self-esteem); моббер посредством агрессивных действий против «угрожающего объекта» пытается восстановить и стабилизировать собственную самооценку и установить символическое господство над окружающими. Одна из наиболее значимых эмоций, регулирующих поведение моббера, — зависть по отношению к более успешному коллеге, который воспринимается как «пугающий объект». Помимо нестабильной высокой самооценки, мобберы, как правило, обладают низким уровнем социальной компетентности (как и «мишень моббинга»), хотя в данном случае речь идет о несколько иных показателях. Это неразвитая эмоциональная эмпатийность (неспособность сопереживать другим и понимать их эмоциональное состояние), неспособность к саморефлексии и самоанализу: «некоторые мобберы не понимают, что они делают и как их поведение сказывается на “жертвах”» [10, р. 171]. Российская исследовательница Е. Корыстина продемонстрировала, что не только нестабильная высокая, но и низкая самооценка может сыграть роль триггер-фактора моббинга, поскольку человек с низкой самооценкой склонен проецировать свой внутренний мир на окружающих и в целях самозащиты пытаться разрушить/расшатать их самооценку (сделать ее такой же низкой в результате третирувания со стороны коллег) [4, р. 135]. Если использовать гендерный подход к рассматриваемой проблеме, то мобберами чаще становятся мужчины (69%), нежели женщины (31%). «Жертвами» и мужчин и женщин-мобберов чаще становятся женщины, нежели мужчины (57 против 43% и 68 против 32% соответственно). Если использовать статусный подход, то мобберами чаще становятся менеджеры/начальники (56%), нежели коллеги, находящиеся на том же статусном уровне (33%), или подчиненные (11%) [24].

Кроме «мишени моббинга» и «моббера» в научных исследованиях упоминается еще один очень важный персонаж — «наблюдатель» (the

bystander, the witness, the observer). Некоторые ученые полагают, что наблюдателей (как и членов семьи жертвы моббинга) можно причислить к соучастникам (со-жертвам), поскольку они переживают (хотя и не так интенсивно) те же негативные эмоции, что и «мишень»: страх оказаться на его месте, фрустрацию от неспособности остановить травлю коллеги, злость по отношению к организации, которая плохо контролирует ситуацию. Кроме того, зрители моббинга часто испытывают меньшую удовлетворенность работой, их трудовая мотивация и производительность труда могут резко понизиться [10, р. 56, 136]. По мнению некоторых ученых, именно наблюдатель, на первый взгляд исполняющий пассивную роль «зрителя», в действительности эмоционально подпитывает и негласно поощряет неэтичный стиль коммуникации в коллективе своим бездействием [3, с. 61]. Корыстина предположила, что сторонние наблюдатели иногда могут играть более активную роль тайных режиссеров происходящего, непосредственно не вовлекаясь в процесс моббинга [4, с. 137].

Личностные качества участников моббинга оказывают серьезное влияние на характер и динамику протекания моббинга, но сами по себе, вне организационных детерминант, могут быть не вполне правильно проинтерпретированы.

Организационные детерминанты

Особенности организационной культуры, режима работы, стиля лидерства могут способствовать или препятствовать развитию феномена моббинга. Опишем его основные организационные детерминанты. 1. Моббинг может стать необходимой составляющей организационной культуры, предполагающей усиленный контроль над подчиненными и применение санкций к «отстающим» или тем, кого менеджеры оценивают как «балласт». В данном случае руководство может игнорировать либо поощрять факты моббинга по отношению к «слабым» работникам с целью их «воспитания», проверки или увольнения. Исследователи определяют корпоративную культуру таких организаций как «толерантную к моббингу» [22, р. 582], принимающую его последствия как допустимую форму санкционирования неправильного поведения работников и рассматривающую моббинг как форму конкурентной борьбы между сотрудниками. Подобное восприятие моббинга может быть следствием низкой морали коллектива организации или незнания этики профессионального поведения. 2. Моббингу может способствовать авторитарный стиль руководства (не исключая методов подавления и унижения подчиненных в случае их недостаточной лояльности к организации) и, наоборот, чрезмерно мягкий, либеральный стиль (не предполагающий мониторинга ситуации в коллективе и пресечения неэтичных форм коммуникации). 3. Моббинг часто возникает в ситуации резких перемен, таких как смена руководства, трансформация структуры организации, сокра-

щение персонала, что Салин расценивает как триггер-фактор моббинга. В ситуации нестабильности положение работников становится более неустойчивым и незащищенным, в результате чего усиливается психологическая тревожность, порождающая желание укрепить свои статусные позиции (в крайних случаях — за счет третирования других). 4. Моббинг может стать результатом таких ситуаций, как перегруженность работой, напряженная атмосфера в коллективе, низкий уровень автономии работников, ролевые конфликты [7, р. 287].

Моббинг оказывает и обратное влияние на организацию, что может проявиться в прогулах («объект моббинга» избирает «избегающие» стратегии поведения, непроизвольно стараясь меньше пересекаться с обидчиками), частом отсутствии сотрудников по болезни (у «жертв» моббинга возникают проблемы со здоровьем), в текучести кадров, увольнениях (большинство испытывавших притеснения мобберов отправляются на поиски лучшего места работы), эмоциональном и профессиональном выгорании работников. Со всеми перечисленными негативными явлениями связаны серьезные материальные издержки, которые ложатся бременем на организацию. Моббинг серьезно сказывается на продуктивности работников, столкнувшихся с этой проблемой, чей труд становится менее креативным, менее инициативным и менее эффективным, что опять же отражается на доходах и статусе организации.

Социальные детерминанты

В данном контексте речь идет о трансформационных изменениях, национальном менталитете, социально-экономических факторах, особенностях политического режима, что в целом может оказывать влияние на масштабы распространения моббинга в конкретном обществе. 1. В обществах, где происходят резкие изменения в социально-экономической и политической сферах, находящихся в состоянии аномии или затяжного кризиса, а также в авторитарных/ тоталитарных обществах, формируются благоприятные условия для воспроизводства авторитарного и разрушительного типов социального характера, описанных Э. Фроммом. Одна из особенностей таких типов — склонность к подавлению (угнетению) тех социальных акторов, от которых исходит какая-либо (реальная или потенциальная) угроза. Моббинг может превратиться в образ жизни большого количества людей, сознательно или бессознательно пытающихся избавиться от внутренней тревожности или фрустрированности. Масштабы распространенности моббинга в разных странах могут варьироваться. Так, в развитых европейских странах количество работников, подвергавшихся хроническому моббингу, колеблется от 1 до 4% [10, р. 121] (в пересчете на реальные цифры занятого населения это означает, что сотни тысяч работников страдают от этой социальной болезни); от 8 до 10% работников сталкиваются с «периодиче-

ским» моббингом. В некоторых странах цифра может значительно отличаться от средней по Европе. К примеру, Хоэл еще в конце 90-х гг. XX века констатировал разные уровни моббинга в Великобритании и Норвегии: 18,3 и 8,6% соответственно [14]. В отчете 2014 г. американского Института буллинга на рабочем месте (Workplace Bullying Institute) приводится статистика, согласно которой 27% американских работников терпят моббинг на рабочем месте; еще 21% были свидетелями такового [24]. Согласно отчету Э. Кобба, в Финляндии моббинг с каждым годом становится все более распространенным: если в 2010 г. около 24% работников сообщали о факте моббинга, то в 2011 г. — уже 29% [8]. Гораздо более серьезный размах приобретает моббинг в развивающихся странах, где тяжелые социально-экономические условия влияют на формирование патологических форм поведения социальных акторов, в том числе на рабочем месте. Так, согласно результатам исследования С. Мерес-Штайнман, трудовые организации в южно-африканских странах в большей мере предрасположены к моббингу, нежели западноевропейские, вследствие воздействия особых социетальных факторов, которые она обозначила с помощью понятия «травма». Тяжелый опыт войн апартеида и борьбы против тиранических режимов, крайне высокий уровень преступности и насилия, бедности и безработицы имели результатом «травму пандемических размеров, трансцендирующую расовые, экономические, гендерные, возрастные, статусные, национальные и географические деления» [10, р. 312]. Следствием подобных процессов стало чрезвычайное распространение моббинга в трудовых организациях Южной Африки: согласно результатам исследования 1999 г., 78% опрошенных работников заявили, что они были виктимизированы по крайней мере однажды на протяжении своей карьеры [10, р. 313]. Таким образом, социокультурная и социально-экономическая травмированность, влекущая высокий уровень перманентного дистресса, дополнительно «стимулирует» развитие моббинга.

2. К социетальным факторам моббинга следует отнести исторический опыт конкретного общества, закрепленный на уровне габитуса. К примеру, если в истории конкретной страны присутствовал опыт тоталитаризма, массовых репрессий, поощряемого властями повсеместного провокаторства и доноительства, регулярных люстраций и «чисток», то вследствие инерционности подобного опыта он может в течение длительного времени проявляться в поведении социальных акторов на уровне стереотипных (часто неосознаваемых) реакций. Во всяком случае, репрессивное поведение в таких обществах не будет вызывать у окружающих резкого отторжения и осуждения, поскольку будет восприниматься как нечто «привычное» и знакомое.

3. Воздействие массмедиа на поведение человека также можно причислить к социетальным факторам вследствие глобальности и по-

всеместности их использования в современном виртуализированном мире. Социальное конструирование модели агрессивного поведения может осуществляться посредством различных медиа-форматов (телесериалов, компьютерных игр с брутальным сюжетом)⁵. Результатом стало появление новой (более «современной» и более неуловимой) формы моббинга — кибермоббинга, осуществляемого посредством различных интернет-ресурсов (e-mail, чатов, социальных сетей, форумов, Instagram и т. д.). Кибермоббинг становится довольно распространенным в современном мире; к примеру, согласно результатам исследования, проведенного в Австралии в 2009 г., 10,7% работников сферы промышленности признались, что испытали на собственном опыте последствия кибермоббинга [21, р. 396]. По мнению современных исследователей, кибермоббинг следует расценить как еще более опасное и болезненное явление, нежели открытый моббинг, по той причине, что он может осуществляться анонимно, с использованием клеветы и лжесвидетельств, в любое время суток, тайно, вследствие чего преследуемый фактически лишается возможности защитить себя.

Если же одновременно проявляются несколько детерминант (личностных, организационных или социетальных), то, по мнению Х. Хоэла и Д. Салина, может возникнуть синергетический эффект, увеличивающий риск развития сценария моббинга [10, р. 215].

Управление моббингом на рабочем месте

Современные исследователи не только изучают причины и следствия моббинга, но и разрабатывают рекомендации относительно способов нейтрализации или управления этим феноменом. Существует большое количество практических пособий, изданных в разных странах, в которых подробно описаны правила и процедуры, которые необходимо осуществлять менеджерам, столкнувшимся с моббингом. Во всех пособиях констатируется простейший факт: моббинг сам по себе не проходит, наоборот, если на организационном уровне не предпринимать никаких профилактических или терапевтических мер по борьбе с ним, он будет разрастаться, распространяться как заразная болезнь, поражая все большее количество подразделений конкретных организаций. Рассмотрим основные способы управления моббингом, которые условно можно разделить на личностные, организационные и правовые.

В современной литературе можно обнаружить два содержательно взаимоисключающих рецепта нейтрализации моббинга на личностном

⁵ По мнению Д. Фармера, во многих современных телесериалах культивируются дегуманизированные отношения между сотрудниками, что может быть воспринято многими телезрителями как «руководство к действию» [11, р. 198].

уровне. С одной стороны, речь идет о необходимости поднимать самооценку, развивать социальные навыки коммуницирования, формировать высокий уровень профессионализма. Как полагает С. Дружилов, именно профессионализм является наиболее эффективным способом противостояния моббингу, поскольку высококлассный профессионал настолько самодостаточен и удовлетворен выполняемой им работой, что ему становятся относительно безразличными нападки коллег [2]. С другой стороны, многие исследователи полагают, что если работник стал жертвой моббинга, то в какой-то момент ему желательнее покинуть организацию в целях сохранения психического и физического здоровья. Харпер сравнивает моббинг с медведем гризли, бороться с которым бессмысленно («борьба с гризли может стоить Вам жизни»). Совет Д. Харпер — «уходите; для того, чтобы сохранить свое здоровье, карьеру и финансы, найдите новое место работы, пока Ваша репутация и Ваш дух не разрушены» [13]. В отчете 2014 г. Института буллинга на рабочем месте приводится статистика, согласно которой «в 61% случаев моббинг прекращается только тогда, когда жертва увольняется» [24]. Такие плачевные результаты наблюдаются в том числе и по той причине, что в современных организациях пока еще не очень хорошо отлажен механизм противодействия моббингу и оказания помощи его «жертве». Так, согласно американскому отчету 2014 г., 72% американских работодателей либо игнорируют, либо поддерживают моббинг; менее 20% менеджеров прилагают усилия, чтобы остановить моббинг; и около 29% сотрудников пытаются публично помочь своим притесняемым товарищам [24].

Более действенными, по сравнению с личностными способами противодействия моббингу, являются приведенные ниже организационные способы управления. 1. Тренинги менеджеров всех уровней, целью которых являются ознакомление с теорией моббинга, обучение методам диагностики⁶, профилактики и ликвидации моббинга на рабочем месте. По ряду признаков менеджеры должны уметь распознавать факт наличия моббинга в их организации и предпринимать конкретные действия по борьбе с ним (осуществляя практики интервенции, активного вмешательства в ситуацию с целью публичного прояснения правил поведения, принятого в организации). Администрация организаций должна проводить политику нулевой толерантности (*zero-tolerance*) по отношению к моббинг-практикам [11, р. 198]. 2. В организациях должны присутствовать специально

⁶ В целях диагностики моббинга в организации менеджерам необходимо регулярно проводить исследования с использованием социологических методов. Наиболее полное описание различных методов изучения моббинга в организации (таких как опрос, интервью, фокус-группа, *case-study*, саморепортаж через записи в дневнике, *Bubble dialogue*, наблюдение, мультимодальный подход) можно найти в [9].

обученные работники, к которым могли бы обратиться за помощью сотрудники, пострадавшие от моббинга [17, р. 180]. 3. Всем сотрудникам желательно пройти учебные курсы, на которых они могли бы познакомиться с политикой компании относительно допустимых и недопустимых форм поведения в организации, а также с формами борьбы с моббингом (курсы необходимы еще и по той причине, что далеко не все современные работники знакомы с самим понятием моббинга и имеют представления о его негативных последствиях). Все работники должны быть ознакомлены с процедурой информирования менеджеров или подачи жалобы уполномоченным лицам в случае возникновения фактов моббинга [10, р. 305]. 4. В том случае, если моббинг возымел место и от него пострадали конкретные работники, менеджерам необходимо осуществлять деятельность по их защите и реабилитации (предоставлению им психологической помощи), восстановлению их профессиональной и личной репутации [17, р. 180], а также проведению медиаторских процедур с целью примирения и налаживания отношений сотрудничества между конфликтантами; в крайнем случае могут быть предусмотрены дисциплинарные взыскания с мобберов. При этом необходимо иметь в виду, что, по мнению многих исследователей, медиаторские техники можно применять лишь на начальных стадиях моббинга. В том же случае, если моббинг был продолжительным и имел своим результатом тяжелые последствия для «жертвы», то последняя вряд ли будет способна вступать в дискуссию со своим «тираном», требуя лишь суда и возмездия [10, р. 289]. В западных странах имели место случаи обращения «жертв» моббинга в суд, в некоторых случаях вина мобберов была доказана [5, с. 137]. 5. Если никакие способы интервенции в моббинг-ситуацию не увенчались успехом и возобновить конструктивные отношения между ее участниками не удалось, менеджеры должны помочь «объекту моббинга» перейти в другое подразделение/отдел организации, либо найти другое место работы [10, р. 310].

Существуют также юридические способы борьбы с моббингом. В ряде стран были приняты правовые акты, целью которых является борьба с моббингом. Это Швеция (в 1993 г. был принят Указ о виктимизации в сфере труда (*The Ordinance on Victimization at Work*)), Франция (в 2002 г. были добавлены в трудовой и уголовный кодексы положения о моральном насилии на рабочем месте), Австралия, Италия, Германия, Норвегия [12]. В России и в Украине проблема моббинга на законодательном уровне пока не решена, хотя и оговариваются возможности принятия соответствующих законопроектов [2; 5; 6]. Стоит отметить, что, по мнению многих работников организаций, именно принятие правовых актов может стать самым эффективным средством борьбы с моббингом (93% занятого населения США активно

поддерживают принятие закона о регулировании проблем, связанных с моббингом) [24].

Выводы

Моббинг на рабочем месте следует изучать на основе междисциплинарного подхода, позволяющего систематизировать психологические, социологические, правовые, управленческие особенности этого явления. В контексте социологической аналитики целесообразно говорить о «внутренней» междисциплинарности — рассмотрении моббинга на пересечении нескольких социологических дисциплин, таких как социология конфликта, социология управления, социология организации, социология эмоций, девиантология.

К перспективным направлениям дальнейшего анализа моббинга можно отнести: 1) изучение связи между масштабом распространения моббинга в конкретном обществе и уровнем макро- и микроверия (в странах, где уровень доверия высок, распространённость моббинга скорее всего будет меньше, чем там, где он низок); 2) изучение связи между распространением моббинга в конкретном обществе и ценностными ориентациями его населения (в постмодернистских странах, где акцентируются ценности свободы и самореализации личности, уровень/характер моббинга должен быть ниже/мягче, нежели в традиционалистских и модернистских обществах); 3) в обществах, переживших разные формы социальных/культурных травм (войну, катастрофы, революцию, кризис, культурный шок, терроризм), моббинг в организациях может быть распространён значительно шире, чем в стабильно развивающихся и благополучных странах; 4) в странах, где высок уровень безработицы, моббинг на рабочем месте может иметь более интенсивный характер, чем там, где он низок, как следствие усиленной конкуренции за сохранение рабочего места.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Алферова Я.* Сравнительный анализ социально-психологических характеристик сотрудников, подвергающихся моббингу в организациях // Современные исследования социальных проблем (электронный научный журнал). № 11 (19). 2012 [электронный ресурс]. Дата обращения 02.06.2015. URL: <www.sisp.nkras.ru>.
2. *Дружилов С.* Психологический террор (моббинг) на кафедре вуза как форма профессиональных деструкций // Психологические исследования: электронный научный журнал. 2011. № 3 (17). Дата обращения 7.06.2015. URL: <<http://psystudy.ru>>.
3. *Кораблёва Н.В.* Проявления моббинга и буллинга на предприятиях как социально-психологическая проблема // Материалы XXXIX научно-технической конференции в СевКавГТУ. Ставрополь: Сев-КавГТУ, 2010. Т. 3. Общественные науки. С. 103–108.

4. *Корыстина Е.* Об участниках моббинга в организациях // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». 2012. № 4. С. 132–138.
5. *Лагутина І.* Моббінг на робочому місці: правовий аспект // Актуальні проблеми держави і права. 2011. Вип. 57. С. 133–138.
6. *Трюхан О.* Щодо захисту працівників від морального переслідування на робочому місці // Науковий вісник Херсонського держ. ун-ту. 2014. № 2 (6–2). С. 118–120.
7. *Branch S.* Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review // International Journal of Management Reviews. 2013. Vol. 15. P. 280–299. DOI: 10.1111/j.1468-2370.2012.00339.x
8. *Cobb E.* Workplace Bullying: A Global Health and Safety Issue // Overview of Workplace Bullying. 2012 [online]. Accessed 8.06.2015. URL: <<http://ilera2012.wharton.upenn.edu/RefereedPapers/CobbEllen.pdf>>.
9. *Cowie H., Naylor P., Rivers I., Smith P., Pereira B.* Measuring workplace bullying // Aggression and Violent Behavior. 2002. No. 7. P. 33–51. DOI: 10.1016/S1359-1789(00)00034-3
10. *Einarsen S., Hoel H., Zapf D., Cooper C. (ed.)* Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice. London: Taylor & Francis e-Library, 2004.
11. *Farmer D.* Workplace Bullying: An increasing epidemic creating traumatic experiences for targets of workplace bullying // International Journal of Humanities and Social Science. 2011. No. 1 (7). P. 196–203.
12. *Guerrero M.* The Development of Moral Harassment (or Mobbing) Law in Sweden and France as a Step Towards EU Legislation // Boston College International and Comparative Law Review. 2004. No. 27 (2). P. 477–500.
13. *Harper J.* Just us justice. Gentle Genocide of Workplace Mobbing. 2010 [online]. Accessed 02.06.2015. URL: <<http://www.academicwomenforjustice.org/downloads/gentle-genocide.pdf>>.
14. *Hoel H., Cooper C.* Destructive conflict and bullying at work // Extracts of study report compiled for Launch of the Civil Service Race Equality Network (September, 2001) [online]. Accessed 15.06.2015. URL: <<http://www.bollettinoadapt.it/old/files/document/19764Destructiveconfl.pdf>>.
15. *Kotleras R.* The Workplace Mobbing of Highly Gifted Adults: An Unremarked Barbarism // Advanced Development Journal. 2007. No. 11. P. 130–148.
16. *Leymann H.* Mobbing and Psychological Terror at Workplaces // Violence and Victims. 1990. No. 5 (2). P. 119–126.
17. *Leymann H.* The Content and Development of Mobbing at Work // European Journal of Work and Organizational Psychology. 1996. No. 5 (2). P. 165–184.
18. *Liefooghe A., Olafsson R.* ‘Scientists’ and ‘amateurs’: Mapping the bullying domain // International Journal of Manpower. 1999. No. 20. P. 16–27. DOI: 10.1108/01437729910268623
19. *Mikkelsen E., Einarsen S.* Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work // European Journal of Work and Organizational Psychology. 2002. No. 11. P. 87–111. DOI: 10.1080/13594320143000861

20. *Namie G.* Workplace bullying: Escalated incivility // *Ivey Business Journal: Improving the Practice of Management*. 2003. (November/December). P. 1–6.
21. *Privitera C., Campbell M.* Cyberbullying: the new face of workplace bullying? // *CyberPsychology and Behavior*. 2009. No. 12. P. 395–400. DOI: 10.1089/cpb.2009.0025
22. *Rayner C.* Workplace bullying: Do something! // *The Journal of Occupational Health and Safety — Australia and New Zealand*. 1998. No. 14. P. 581–585.
23. *Sperry L.* Mobbing and Bullying: the Influence of Individual, Work Group, and Organizational Dynamics on Abusive Workplace Behavior // *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. 2009. No. 61 (3). P. 190–201.
24. Workplace Bullying Survey WBI U.S. 2014 [online]. Accessed 15.06.2015. URL: <<http://www.workplacebullying.org/wbiresearch/wbi-2014-us-survey>>.

Дата поступления: 10.09.2015.

SOTSIOLOGICHESKIY ZHURNAL = SOCIOLOGICAL JOURNAL

2016. VOL. 22. NO. 3. P. 49–66. DOI: 10.19181/socjour.2016.22.3.4587

E. V. BATAEVA

Kharkov Humanitarian University People Ukrainian Academy, Kharkov, Ukraine.

Ekaterina V. Bataeva — Doctor of Philosophy, Professor of Dept of Sociology, Kharkov Humanitarian University People Ukrainian Academy.

Address: 27 Lermontovskaya Str., 61024, Kharkov, Ukraine.

Phone: +38 (095) 526-47-46. **Email:** bataevaekaterina72@yahoo.com

MOBBING AT THE WORKPLACE (INTERDISCIPLINARY ASPECTS OF STUDIES)

Abstract. This article examines the peculiarities of mobbing at the workplace, the term referring to a widespread social problem, namely — the harassment of one or several employees in a working collective. Many researchers in different countries around the world declare mobbing to be the “social disease” of the 21st century. Despite there being a large amount of articles, reviews, monographs and practical guides which contain advice on how to deal with such situations for those who have encountered such problems (including managers of organizations), a systemized mobbing theory has yet to emerge. The author assumes that the use of an interdisciplinary approach can facilitate this, especially considering that this phenomenon is already being studied by researchers who represent several different disciplines — psychologists, medics, sociologists, managers and legal experts. When it comes to the context of sociological analysis, it would be fitting to speak of a certain “inner inter-disciplinarity” — looking into mobbing at the line where sociology of conflict, sociology of management, sociology of organizations, sociology of emotions and deviantology meet. The article contains a comparative analysis of mobbing, bullying and conflict. The conclusions are substantiated by thoughts from reputable foreign, Russian and Ukrainian researchers. Personal, organizational and societal determinants of mobbing are systemized. Analyzed are means of mobbing management, for use on a personal, organizational and legal level. Identified are the prospects for further examining the issue of mobbing at the workplace.

Keywords: mobbing; conflict; bullying; interdisciplinary approach; personal determinants; organizational determinants; societal determinants; mobbing management.

For citation: Bataeva E.V. Mobbing at the Workplace (Interdisciplinary Aspects of Studies). *Sotsiologicheskii Zhurnal = Sociological Journal*. 2016. Vol. 22. No. 3. P. 49–66. DOI: 10.19181/socjour.2016.22.3.4587

REFERENCES

1. Alferova Ya. Comparative analysis of social-psychological characteristics of employers subject to mobbing in organizations. *Sovremennye issledovaniya sotsial'nykh problem (elektronnyi nauchnyi zhurnal)*. No. 11 (19). 2012 [online]. Accessed 02.06.2015. URL: <www.sisp.nkras.ru> (In Russ.)
2. Druzhilov S. Psychological terror (mobbing) at university department as a form of professional destructions. *Psikhologicheskie issledovaniya: Elektronnyi nauchnyi zhurnal*. 2011. No. 3 (17). Accessed 7.06.2015. URL: <http://psystudy.ru>. (In Russ.)
3. Korableva N.V. Appearances of mobbing and bullying at enterprises as social-psychological problem. *Materialy XXXIX nauchno-tehnicheskoi konferentsii v SevKavGTU*. Stavropol': Sev-KavGTU publ., 2010. Vol. 3. P. 103–108. (In Russ.)
4. Korystina E. About mobbing participants in organizations. *Vestnik Omskogo universiteta. Seriya "Ekonomika"*. 2012. No. 4. P. 132–138. (In Russ.)
5. Lagutina I. Mobbing at workplace: legal aspect. *Aktual'ni problemi derzhavi i prava*. 2011. Vol. 57. P. 133–138. (In Ukrainian)
6. Tryukhan O. On protection of workers against moral persecution at workplace. *Naukovii visnik Kherson's'kogo derzh. un-tu*. 2014. No. 2 (6–2). P. 118–120. (In Ukrainian)
7. Branch S. Workplace Bullying, Mobbing and General Harassment: A Review. *International Journal of Management Reviews*. 2013. Vol. 15. P. 280–299. DOI: 10.1111/j.1468-2370.2012.00339.x
8. Cobb E. Workplace Bullying: A Global Health and Safety Issue. *Overview of Workplace Bullying*. 2012 [online]. Accessed 8.06.2015. URL: <http://ilera2012.wharton.upenn.edu/RefereedPapers/CobbEllen.pdf>.
9. Cowie H., Naylor P., Rivers I., Smith P., Pereira B. Measuring workplace bullying. *Aggression and Violent Behavior*. 2002. No. 7. P. 33–51. DOI: 10.1016/S1359-1789(00)00034-3
10. Einarsen S., Hoel N., Zapf D., Cooper C. (ed.) *Bullying and Emotional Abuse in the Workplace. International perspectives in research and practice*. London: Taylor & Francis e-Library, 2004. 420 p.
11. Farmer D. Workplace Bullying: An increasing epidemic creating traumatic experiences for targets of workplace bullying. *International Journal of Humanities and Social Science*. 2011. No. 1 (7). P. 196–203.
12. Guerrero M. The Development of Moral Harassment (or Mobbing) Law in Sweden and France as a Step Towards EU Legislation. *Boston College International and Comparative Law Review*. 2004. No. 27 (2). P. 477–500.
13. Harper J. *Just us justice. Gentle Genocide of Workplace Mobbing*. 2010 [online]. Accessed 02.06.2015. URL: <http://www.academicwomenforjustice.org/downloads/gentle-genocide.pdf>.
14. Hoel H., Cooper C. Destructive conflict and bullying at work. *Extracts of study report compiled for Launch of the Civil Service Race Equality Network* (September, 2001) [online]. Accessed 15.06.2015. URL: <http://www.bollettinoadapt.it/old/files/document/19764Destructiveconfl.pdf>.
15. Kotleras R. The Workplace Mobbing of Highly Gifted Adults: An Unremarked Barbarism. *Advanced Development Journal*. 2007. No. 11. P. 130–148.

16. Leymann H. Mobbing and Psychological Terror at Workplaces. *Violence and Victims*. 1990. No. 5 (2). P. 119–126.
17. Leymann H. The Content and Development of Mobbing at Work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996. No. 5 (2). P. 165–184.
18. Liefoghe A., Olafsson R. ‘Scientists’ and ‘amateurs’: Mapping the bullying domain. *International Journal of Manpower*. 1999. No. 20. P. 16–27. DOI: 10.1108/01437729910268623
19. Mikkelsen E., Einarsen S. Basic assumptions and symptoms of post-traumatic stress among victims of bullying at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 2002. No. 11. P. 87–111. DOI: 10.1080/13594320143000861
20. Namie G. Workplace bullying: Escalated incivility. *Ivey Business Journal: Improving the Practice of Management*. 2003. (November/December). P. 1–6.
21. Privitera C., Campbell M. Cyberbullying: the new face of workplace bullying? *CyberPsychology and Behavior*. 2009. No. 12. P. 395–400. DOI: 10.1089/cpb.2009.0025
22. Rayner C. Workplace bullying: Do something! *The Journal of Occupational Health and Safety — Australia and New Zealand*. 1998. No. 14. P. 581–585.
23. Sperry L. Mobbing and Bullying: the Influence of Individual, Work Group, and Organizational Dynamics on Abusive Workplace Behavior. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*. 2009. No. 61 (3). P. 190–201.
24. *Workplace Bullying Survey WBI U.S.* 2014 [online]. Accessed 15.06.2015. URL: <<http://www.workplacebullying.org/wbiresearch/wbi-2014-us-survey>>.

Received: 10.09.2015.
