

МОББИНГ В ПЕРИОД АДАПТАЦИИ ПЕРСОНАЛА В ЗАО «ГОМЕЛЬЛИФТ»

В статье описаны основные причины возникновения моббинга в трудовом коллективе, его фазы и виды. Предлагаются рекомендации по профилактике моббинга в организации. Моббинг представляет собой неэффективную альтернативу здоровой конкуренции. Все чаще становятся известными случаи коллективного психологического террора в отношении работников со стороны их коллег, подчиненных или начальства. Агрессия на рабочем месте может проявляться по-разному: повышение голоса, открытые споры, ложная информация и даже применение физической силы. Моббинг может быть как горизонтальный, так и вертикальный (так называемый боссинг). Известны случаи, когда «жертвой» моббинга становился и сам руководитель.

The article describes the main causes of mobbing in the workplace, its phases and types. The recommendations for the prevention of mobbing in the organization. Mobbing is a healthy alternative to the inefficient competition. Are increasingly becoming aware of cases of collective psychological terror against the workers by their peers, subordinates or superiors. Aggression in the work place can manifest itself in different ways: raising voices, open disputes, false information, and even the use of physical force. Mobbing can be both horizontal and vertical, the so-called bossing. There are cases where the “victim” of mobbing and became the chief executive.

Ключевые слова: адаптация; моббинг; боссинг; трудовой коллектив; профилактика моббинга.

Key words: adaptation; mobbing; bossing; working group; mobbing prevention.

Адаптация персонала в организации является необходимым звеном кадрового менеджмента. Становясь работником конкретной организации, новичок оказывается перед необходимостью принять организационные требования: режим труда и отдыха, положения, должностные инструкции, приказы, распоряжения администрации и т. д. Он принимает также совокупность социально-экономических условий, предоставляемых ему организацией. При поступлении на работу кандидат лишь приблизительно представляет себе, что ценит организация в своих работниках и чего она ожидает от них. У самих кандидатов заранее формируются определенные ожидания и представления об их будущей работе. Новичок вынужден по-новому оценить свои взгляды, привычки, соотнести их с принятыми в коллективе нормами и правилами поведения, закрепленными традициями, выработать соответствующую линию поведения. В том случае, если они окажутся ошибочными или необоснованными, сотрудник будет чувствовать разочарование, неудовлетворенность и в конце концов уволится. Из тех сотрудников, которые уволились в первые 6 месяцев после поступления на работу, 80% приняли это решение намного раньше: в первые две недели на новом месте, т. е. именно в период адаптации [1]. Отлаженная система адаптации позволяет удержать на рабочем месте новых сотрудников. В связи с этим проблема моббинга в период адаптации является актуальной.

Проблемы адаптации и моббинга рассматривали ведущие отечественные и зарубежные ученые Е. М. Бабосов, М. Н. Крутцова, А. Я. Кибанов, В. Ч. Чиманский, К. Неларин, Ю. С. Тюлькина, Т. П. Хохлова, Х. Лейман.

Моббинг – это неприятие одного из членов трудового коллектива другими его членами, выражающееся в форме психологического насилия над ним (иногда в сочетании с физическим), психологическое давление, травля коллектива или его части (руководства, подчиненных или коллег), осуществляемые с целью вынудить человека сменить работу. Работника, ставшего жертвой моббинга, пытаются психологически сломать и добиться того, чтобы он в конце концов уволится.

Моббинг в организации, как правило, выражается в постоянной и часто необоснованной критике, в распространении о сотруднике заведомо ложной информации (слухи и сплетни), подрывающей профессиональную компетентность и репутацию, в виде насмешек, придирок и провокаций, прямых оскорблений и запугиваний, обвинений, дезинформации, клеветы, доносительства, порчи и кражи личных вещей, бойкота и демонстративного игнорирования, в нападениях, ущемляющих честь и достоинство, нанесении вреда здоровью (например, слабительное в чай или кнопки на стул), нанесении значительных телесных повреждений и др.

Можно выделить вертикальный и горизонтальный, открытый и латентный моббинг. Горизонтальный моббинг – это притеснения со стороны коллег по работе. В случае же, если инициатором психологической травли становится непосредственный руководитель, то это уже будет вертикальный моббинг (боссинг). Цель латентного моббинга, когда психологическое давление происходит в скрытой форме, – сделать пребывание на рабочем месте невыносимым, вынудить покинуть предприятие. Вертикальный латентный моббинг может проявляться в том, что босс будет не замечать результаты труда, давать самую безнадежную работу, проводить в ваше отсутствие важные совещания, игнорировать всякую инициативу, т. е. блокировать возможности вашего продвижения по карьерной лестнице. При открытом моббинге используются открытые насмешки, издевательства и оскорбления, порча имущества (важных рабочих документов или личных вещей).

Моббинг со стороны коллектива на нового сотрудника может осуществляться в тех случаях, когда коллектив не готов принять новичка по следующим причинам: например, если нового сотрудника назначили на должность, занять которую надеялись другие работники этой организации, или когда новый сотрудник пришел на место уволенного всеобщего любимчика; если в сложившемся коллективе есть свой неформальный лидер, который может почувствовать в новом сотруднике угрозу своему авторитету и начнет настраивать остальных сотрудников против новичка. Вызвать неприязнь коллег могут такие привычки, вызывающие раздражение, как слишком громко говорить по телефону, обсуждать по телефону свои личные дела, громко смеяться, жевать жвачку, поправлять на рабочем месте косметику или маникюр, использовать духи или лосьон после бритья с резким запахом. И наконец, невзлюбить сотрудника могут из чувства зависти (чаще всего завидуют таланту, уму, опыту, красоте, молодости), из-за страха «он лучше меня, поэтому меня уволят», «он меня подсадит»; недостаточного профессионализма, несоответствия занимаемой должности; желания унижить или подчинить; высокого уровня конкуренции в коллективе и др. Новым сотрудникам нужно быть особенно внимательными, так как некоторые работодатели стали жестоко обманывать новичков. Человека берут на испытательный срок (от месяца до полугода) на неполный оклад и необоснованно обвиняют в некомпетентности. По истечении испытательного срока работнику непременно сообщают: «Извините, Вы нам не подошли!» и увольняют (иногда даже «забывая» оплатить труд человека). Тут же на эту же работу принимается другой сотрудник на тех же условиях.

Потенциально опасной является ситуация прихода в сформировавшийся коллектив нового руководителя. Особенно если этот руководитель начинает вносить новизну и менять порядки, нарушая устоявшиеся правила и негласные нормы.

Признаки моббинга со стороны руководства, который принято называть «боссингом», следующие: профессиональные качества не принимают во внимания (не отмечают достижения, а ставят их под сомнение, занижают значимость ваших профессиональных побед, которые работают на общее дело); с удовольствием находят и отмечают в работе промахи, преувеличивают их значимость; дают трудную работу, с которой невозможно справиться в указанные сроки; требуют исполнения работы в сверхурочное время или в выходные дни; не идут на прямой разговор даже по рабочим вопросам, игнорируют предложения; не дают проявлять инициативу, идущую на пользу общему делу и на пользу карьерному росту; делают замечания, не связанные с исполнением вами служебных обязанностей, например, отмечают ваш «неудачный» макияж; вызывают к себе и рассказывают о том, какая тяжелая экономическая ситуация и как трудно управлять таким большим коллективом без «потерь»; позволяют неуместные шуточки и замечания, на которые нельзя ответить в силу субординации; утверждают, что давали вам устное распоряжение или положили важные документы на ваш стол, хотя на самом деле этого не было; предоставляют вам «вне очереди» отпуск в разгар трудовых будней, за время которого распределяют ваши обязанности между другими сотрудниками, а в особо запущенных случаях даже передают ваш рабочий стол и компьютер вместе с вашими обязанностями другому сотруднику; проводят в ваше отсутствие собрания, на которых поднимают вопросы, связанные с вами, выносят их на общее голосование.

Признаки моббинга, которые проявляются со стороны коллег, следующие: перестают делиться «последними новостями»; вы чувствуете «натянутость» в общении даже с теми, с кем было легко и приятно общаться; вы понимаете, что кто-то «влез» в ваш компьютер, пока вас не было на месте, и переключал бумаги на вашем столе; вы поняли (узнали), что коллеги обделили вас важной информацией, которая необходима вам для работы; вам почему-то начинают рассказывать, как какому-то сотруднику «еще хуже» и надо войти в его положение, при этом

«войти» должны только вы; со временем с вами перестают общаться, замолкают, когда вы входите в помещение, где сидят коллеги.

В ЗАО «Гомельлифт» нами проведено исследование, позволившее выделить основные способы психологического давления на рабочем месте. Опрошенные нами сотрудники имели возможность указать в анкетах несколько типов моббинг-действий, поскольку человек мог быть одновременно подвергнут активному давлению различными способами. Наиболее распространенными методами оказания психологического давления оказались следующие:

- 55% – проявления неконструктивной критики со стороны руководства;
- 45% – проявления упреков в ошибках и погрешностях;
- 43 % – поручение заданий, не входящих в круг непосредственных обязанностей;
- 41% – проявления криков и оскорблений;
- 36% – распространение информации, порочащей честь и достоинство человека;
- 33% – проявления обсуждения личной жизни работников;
- 23% – проявления насмешек;
- 18% – проявления игнорирования работников;
- 22% – дача бессмысленных заданий или оскорбительных заданий;
- 6% – проявления намеков на принуждение к интимным связям.

Медицинские исследования, проводимые в Европе и США показали, что люди, подвергающиеся на работе эмоциональному насилию, очень быстро становятся психологически нестабильными [2]. Сначала жертвы моббинга доказывают коллегам и начальству свою социальную и профессиональную состоятельность. Когда давление усиливается, они попадают в социальную изоляцию. Не получив положительных оценок и растратив все силы на бессмысленные доказательства, жертвы моббинга становятся уязвимыми, неуверенными и беспомощными. Их начинают терзать различные фобии, падает самооценка, появляются характерные стрессу симптомы (головная боль, простуда, невозможность быстро уснуть), далее развиваются хронические заболевания, а вынужденное отсутствие на работе из-за плохого самочувствия вызывает претензии и все новые и новые моббинг-атаки (некоторые люди заканчивают жизнь самоубийством).

Жертвами становятся, как правило, слабые, мягкие, безотказные, добрые, не умеющие постоять за себя, угрюмые, любящие уединение люди, а также неопытные, молодые, новые сотрудники.

Реже жертвой моббинга становится сильная личность, новатор, реформатор, активист, трудолюбив, креативщик, человек по уровню культуры, интеллекта, профессионализма выше, чем основная масса коллектива. Зачастую это руководитель.

Последствия коллективного психологического террора также негативно сказываются на близких и родных жертв моббинга, а также на фирмах, в которых они трудятся. Страдают отношения, в компании значительно падает уровень продуктивности труда, поскольку энергию, которые люди должны направлять на выполнение ежедневных задач, они тратят на осуществление моббинга.

Руководство, заботящееся о своих сотрудниках, о поддержании командного духа и благоприятной психологической атмосферы в коллективе, не знает проблемы моббинга. В случае, когда все же возникает угроза моббинга, руководитель увольняет либо «жертву» (если коллектив стал ее преследовать не просто так, чтобы мучать, а по объективно негативным причинам), либо зачинщика моббинга. Поэтому владельцам и директорам предприятий и организаций для профилактики моббинга следует принять определенные меры:

- формировать в организации здоровую организационную культуру;
- поддерживать в рабочих коллективах здоровый социально-психологический климат;
- развивать у высшего руководства управленческие навыки;
- создавать механизмы получения обратной связи от служащих;
- четко формулировать служебные обязанности и точно обозначать границы индивидуальной ответственности каждого работника;
- обеспечить четкое и рациональное разделение труда между различными структурными подразделениями, исключая пересечение и дублирование стоящих перед ними задач;
- формировать понятную систему кадрового продвижения, дающую возможность карьерного роста;

- обеспечить открытость информационных потоков на предприятии и создать прозрачный механизм принятия управленческих решений;
- исключить возможность родственных или интимных связей между руководством и подчиненными;
- создавать нетерпимость в отношении к разносчикам сплетен и пресекать любые интриги на работе.

Моббинг – это в первую очередь проблема руководства, его ответственность и промах в организации труда. Но работнику, на которого коллектив или начальник направили свой гнев, нужно проанализировать свое поведение и ситуацию. Все советы специалистов по персоналу сводятся к тому, что человек должен слиться с коллективом, «не высовываться», «не выделяться», не красоваться своими успехами, не говорить о поражениях и промахах, не слишком сближаться с коллегами, но и не игнорировать корпоративные мероприятия, не быть на «короткой ноге» с начальством, но и не высказываться открыто против него даже в кругу «единомышленников».

В зависимости от ситуации, частоты нападков и опасности для здоровья и жизни следует выбирать различные способы защиты от моббинга:

1. Измениться в лучшую сторону, если причина нападков коллег – объективные недостатки. Например, если причина в недостаточной квалификации – повысить ее, соответственно, и профессионализм.

2. Не реагировать на нападки. Даже если нападки – это не пустые оскорбления, а, по сути, критика (которая может даже пойти на пользу), не следует подавать виду, что она эмоционально задевает, еще лучше – научиться спокойно ее пропускать мимо ушей.

3. Выявить и дискредитировать зачинщика моббинга.

4. Проинформировать начальство о моббинге и его последствиях, попросить принять меры.

5. Найти поддержку среди других коллег, людей или человека, способного защитить, создать оппозицию.

6. Избавиться от моббинга нередко помогают такие подручные средства, как портативная видеокамера или диктофон (польза мобильного телефона здесь очевидна, ведь подобными устройствами сегодня оборудованы большинство моделей). При их помощи можно получить неоспоримые доказательства противоправных действий и остановить моббинг угрозой обнародования этих доказательств.

7. Уволиться. Людям, страдающим от моббинга настолько, что подрывается их физическое и психическое здоровье, тем более, если существует угроза жизни, без сомнения, нужно уволиться.

Основной ошибкой является то, что многие люди смешивают личные отношения с рабочими. В трудовом коллективе существуют только деловые отношения, поэтому общение с коллегами должно быть исключительно деловым.

Список использованной литературы

1. **Казначеева, С. Н.** Проблемы адаптации персонала в кадровом менеджменте / С. Н. Казначеева, Р. В. Репина // Интернет-журнал «Науковедение» [Электронный ресурс]. – 2015. – № 5 (30). – Режим доступа : <http://cyberleninka.ru/article/n/problemy-adaptatsii-personala-v-kadrovom-menedzhmente>. – Дата доступа : 10.12.2017.
2. **Патласов, О. Ю.** Технологии противодействия моббингу персонала на рабочем месте / О. Ю. Патласов, И. С. Калмыков // Наука о человеке: гуманитарные исследования. – 2016. – № 1 (23). – С. 234–242.