



МОББИНГ В СИСТЕМЕ ОБРАЗОВАНИЯ

Л. НИЖЕГОРОВОДА, В. КУДИНОВ

Последнее время мы всё чаще слышим от друзей, знакомых, коллег и посторонних людей, что они не хотят идти на работу. В ходе беседы выясняется, что причина тут не в их патологической лени, а в неблагоприятном психологическом климате на работе, в сложных взаимоотношениях с коллегами и (или) руководителем. Именно эта проблема подвигла нас на исследования моббинга как одной из возможных причин данного состояния.

Понятие «моббинг» произошло от английского слова «mob», что в переводе означает — *толпа, шайка, сборище*. Данное понятие предполагает коллективный психологический террор, травлю в отношении кого-либо из работников со стороны его коллег, подчинённых или начальства, осуществляемые с целью заставить его уйти с места работы. Средством достижения цели является распространение слухов, запугивание, социальная изоляция и в особенности унижения.

Мы не нашли какие-либо исследования, проводимые в России, но это не значит, что для нашей страны эта проблема не является актуальной. В исследованиях, которые проводились до сих пор, не было установлено никакого характерного соответствия между вовлечённостью в моббинг и принадлежностью к определённым сферам деятельности. Однако согласно данным исследований Лейманна, в производстве, торговле, сельском и лесном хозяйстве, здравоохранении процент возникновения моббинга невелик. Зато в сфере образования был замечен высокий процент случаев моббинг-действий. Лейман отмечает: «В этой сфере работают лишь 6,5 % респондентов, однако количество жертв моббинга здесь 14,1 %, то есть в два раза больше, чем в других сферах деятельности» (Leumann, 1993).

Исследование, проведённое по поручению Европейского фонда по улучшению условий жизни и труда (Дублинский фонд), показало, что в Европейском союзе за последний год от моббинга на рабочих местах пострадали 12 миллионов человек, что составляет 8 % всего населения. При этом Европейский парламент считает, что моббинг имеет более высокие показатели, не поддающиеся статистическому учёту.

Кроме того, в ходе исследовательского проекта, проведённого по поручению федерального ведомства по охране труда и производственной медицине Германии, выяснилось, что доля моббинга среди работающего населения составляет 2,7 %. (Meschkutat/Stackelbeck/Langenhoff, 2002).

Существуют различные причины возникновения моббинга, и к ним относятся: социальные, производственные, причины, вызванные социальной структурой, управление сотрудниками и индивидуальные причины.



| Причины возникновения моббинга | | | | |
|--|--|--|---|--|
| Социальные | Производственные | Вызванные социальной структурой | Вызванные управлением сотрудниками | Индивидуальные |
| Индустриализация (компьютеризация, уплотнение рабочего графика, индивидуализация рабочего места); Соперничество, конкуренция; Дискриминирующие ценности и нормы. | Общие неблагоприятные условия (лидерство, работа-контроль, ролевой конфликт, социальный климат); Неправильные условия внешней среды (шум, температура, мусор, рабочий материал, опасности несчастного случая, недостаток акустической или визуальной изолированности); «Закостенелые» организационные структуры (чрезмерный контроль, интриги, крутые иерархические ступени и менталитет лицемерия); Продвижение по службе; Недостаточно чёткое распределение задач. | Отсутствие этических норм и ценностей; Плохая структура коммуникации; Отсутствие культуры спора. | Поведение руководителя (стиль руководства); Заниженные и завышенные требования к сотрудникам. | «Непреодоленная» стрессовая ситуация (наступает в ситуации несоответствия между требованиями окружающих и личными условиями продуктивности человека); Поведение (личный стиль, зависть, фрустрация, страх, антипатия). |

Моббинг может возникать в отношениях как по вертикали (руководитель против подчинённого или подчинённый против руководителя), так и по горизонтали (коллега против коллеги). Однако Нидл указывает, что в первую очередь этот феномен возникает между людьми, равными по должности. Для этого есть много разных причин. Некоторые нападки вызваны личной враждой, иногда собственное недовольство вымещают на социально слабых или «не таких, как все». Иногда моббинг применяют для того, чтобы приучить членов группы к групповым нормам, а иногда — просто как средство от скуки. Также причиной моббинга между коллегами может стать конкуренция за лучшие производственные задания, более высокий статус или более высокую заработную плату.

Второе место по частоте занимает моббинг «руководитель против подчинённого». Эту форму моббинга называют также bossing. Исследования Кнорца и Цаффа показывают, «что руководитель в большой мере участвует в моббинге и что при издевательствах над кем-либо (дисциплинировании) руководитель действует совместно с коллегами». Злоупотребление полномочиями со стороны руководителей часто считают недозволенным, самовольным проявлением власти. Он может скрывать важные вопросы, манипулировать информацией или публично выражаться. Он имеет своё субъективное мнение о каждом сотруднике, которое чаще всего не высказывает, но выражает косвенно. Такой руководитель может распределять премии по собственному желанию и проявлять власть в форме похвалы или порицания. Он может разъединять рабочие группы, настраивать сотрудников друг против друга посредством целенаправленных личных замечаний, подстрекать к конкурентной борьбе, борьбе за власть ради собственной выгоды.

«Отчуждение от работы вследствие полного разделения трудового процесса, компьютеризация, уплотнение рабочего графика и индивидуализация рабоче-





КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМЫ

го места создают огромный потенциал для горячих конфликтов, влияющих на межличностное восприятие и общение. Стресс, связанный с дефицитом времени, и спешка, вызванная социальными требованиями быстрых, гибких решений, суждений и оценок, практически не оставляет никаких возможностей для проверки этих оценок в непосредственном контакте с коллегами. Таким образом, всё это препятствует созданию настоящих отношений» (Prosch, 1995).

Вследствие ухудшения экономического положения неуверенность человека в завтрашнем дне может спровоцировать моббинг-процесс. Если обратить внимание на положение на рынке труда, которое становится всё более безысходным, можно вспомнить слова Павловского, который говорит о нём как о причине, из-за которой сотрудничество превращается в соперничество на рабочем месте. Он описывает влияние опасений за рабочее место: «Коллега становится конкурентом, от которого необходимо скрывать знания, по отношению к которому не следует проявлять готовности к сотрудничеству, а иногда даже нужно демонстрировать свою враждебность» (Pawlowsky, 1988). Для организации это значит, что ресурсы и способности отдельных членов группы будут использоваться не оптимально.

Таким образом, в исследовании нами предпринята попытка обнаружить степень воздействия моббинга на физическое и психическое состояние, а также профессиональную деятельность педагогов. Для изучения данной проблемы мы взяли анкету, предложенную К. Колодей (К. Колодей, 2007), и внесли в неё дополнительные вопросы. В исследовании приняли участие 302 педагогических работника (учителя математики, школьные библиотекари, учителя физической культуры, учителя иностранных языков) образовательных учреждений г. Челябинска и Челябинской области. Возраст респондентов от 19 до 63 лет и стаж работы в школе от 1 года до 35 лет. Все педагоги работают в государственных образовательных учреждениях с численностью педагогического коллектива от 20 до 50 человек — 28,3 %, от 50 до 100 человек — 20,4 % и по 1,8 % трудятся в коллективах до 20 человек и свыше 100 человек. 980 (86,7 %) педагогов имеют высшее образование.

В ходе исследования было установлено, что 152 респондента (50,3 %) были подвержены моббингу, однако 2,7 % из них сами осуществляли моббинг-действия по отношению к коллегам.

Результаты опросов педагогических работников выглядят следующим образом.

| | Учителя математики | Учителя иностранного языка | Учителя физической культуры | Школьные библиотекари |
|--------------------------|--------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Подвергались моббингу | 60 % | 39,1 % | 42,2 % | 76 % |
| Не подвергались моббингу | 40 % | 60,9 % | 57,8 % | 24 % |

Таким образом, мы видим, что в большей степени подвержены моббингу учителя математики и школьные библиотекари. Учителя иностранных языков и физической культуры реже отмечали наличие моббинга по отношению к себе в профессиональной деятельности.

[5 - 16]
Методология
воспитания

30



Учителям, отметившим наличие моббинга, было предложено ответить на вопрос: «Осуществляли ли над Вами моббинг-действия Ваши коллеги?» и «Осуществлял ли над Вами моббинг-действия Ваш(и) руководитель(и)?». Мы получили следующие результаты.

| Учителя математики | | | Учителя иностранного языка | | | Учителя физической культуры | | | Школьные библиотекари | | |
|---|--------------|-----------------------|----------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------------|--------------|-----------------------|-----------------------|--------------|-----------------------|
| Испытывают моббинг-действия со стороны | | | | | | | | | | | |
| коллег | руководителя | коллег и руководителя | коллег | руководителя | коллег и руководителя | коллег | руководителя | коллег и руководителя | коллег | руководителя | коллег и руководителя |
| 25 % | 25 % | 50 % | 44,4 % | – | 55,6 % | 47,4 % | 42,1 % | 10,5 % | 21,2 % | 57,9 % | 21 % |

Таким образом, мы видим, что учителя математики (50%) и учителя иностранных языков (55,6%) отметили, что они испытывают моббинг-действия одновременно как со стороны руководителя, так и со стороны коллег. Школьные библиотекари в большей степени страдают от действий руководителя (57,9%), а учителя физической культуры от коллег (47,4%).

В течение моббинг-процесса люди чаще всего прибегают к разным действиям. Лейман выделил 45 вариантов моббинг-действий, которые разделил на пять блоков: коммуникативные нападения, посягательства на социальные отношения, посягательства на социальный авторитет, посягательства на качество профессиональной и жизненной ситуации и посягательства на здоровье. Рассмотрим ответы респондентов по блокам.

| Коммуникативные нападения | % |
|--|------|
| Крик или громкая ругать | 91,8 |
| Постоянная критика | 87,3 |
| Ограничение возможности высказаться со стороны руководителя | 23,3 |
| Ограничение возможности высказаться со стороны коллег | 19,6 |
| Устные угрозы | 13,0 |
| Уход от контакта посредством презрительных взглядов или жестов | 1,6 |
| Посягательства на социальный авторитет: | % |
| Несправедливая и обидная оценка работы | 87,3 |
| Распространение сплетен | 70,4 |
| Негативное оценивание | 65,2 |
| Поручение работ, унижающих чувство собственного достоинства | 64,8 |
| Насмешки | 35,3 |
| Насмешки над личной жизнью | 3,3 |

31

Управление
и проектирование
[35 – 74]





КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМЫ

| <i>Посягательства на качество профессиональной и жизненной ситуации</i> | % |
|---|------|
| Постоянное поручение новых заданий | 89,1 |
| Поручение объекту заданий, выходящих за рамки его квалификации, чтобы опозорить его | 47,7 |
| Поручение заданий, которые выходят за пределы возможностей субъекта | 3,9 |
| <i>Посягательства на здоровье</i> | % |
| Угрозы применения физического насилия | 11,3 |
| Причинение материального вреда, принуждение к расходам | 11,8 |

Выбор моббинг-действий педагогами имел незначительные расхождения, поэтому мы посчитали нецелесообразным разделять их по профилям. Проанализировав полученные результаты, мы заметили, что педагоги не отметили ни одного моббинг-действия из блока — посягательства на социальные отношения. В других блоках учителя чаще указывали такие моббинг-действия, как крик или громкая ругать; постоянная критика; несправедливая и обидная оценка работы; распространение сплетен; негативное оценивание; поручение работ, унижающих чувство собственного достоинства; постоянное поручение новых заданий; поручение объекту заданий, выходящих за рамки его квалификации, чтобы опозорить его. При этом все респонденты отмечали, что после моббинг-действий они испытывали ухудшение психического и физического состояния.

Рассматривая индивидуальные причины возникновения моббинга, прежде всего уместно отметить «непреодоленную» стрессовую ситуацию, в которой находится учителя. Как известно, состояние стресса наступает в ситуации несоответствия между требованиями окружающих и личными условиями продуктивности человека. Сотруднику не хватает индивидуальных возможностей, чтобы соответствовать внешним требованиям. Человек переживает такую ситуацию как обременительную, дело может дойти до того, что он начнёт переносить потенциал индивидуального стресса на других сотрудников или учеников.

При этом важно, что причиной возникновения стресса становится большое количество ежедневных микрострессоров. То, как человек избегает регулярные стрессовые ситуаций, зависит от его социального окружения, профессионального опыта, индивидуального восприятия стресса, физического и психического состояния и организационных условий, позволяющих уменьшить стресс. Решающее значение имеет накопление индивидуальных стрессовых событий, которые могут привести к продолжительному когнитивному и эмоциональному стрессу.

В многочисленных исследованиях на тему феномена моббинга описывается как отрицательно влияющий на здоровье стрессор, имеющий серьёзные психические и физические последствия. В исследованиях феномена моббинга К. Нилд пришёл к заключению, что и мужчины, и женщины, подвергавшиеся моббингу, свидетельствуют о гораздо большем количестве психосоматических недугов по сравнению с людьми того же пола, которые не подвергались моббингу. Существенные различия оказались в таких симптомах, как беспокойство, боли в желудке, головокружение, боли в области сердца и нарушение концентрации



внимания. Более того, К. Нилд обратил внимание на определённую повышенную подверженность представителей того и другого пола депрессии и индивидуальному чувству страха, если они переживают моббинг.

Взаимосвязь между переживанием моббинга и плохим влиянием на психическое и физическое самочувствие подтверждается также норвежским исследованием Айнарсен и Ракнес, посредством которого удалось установить, что 21,6 % из 2095 опрошенных ощущали существенное отрицательное влияние моббинга на собственное самочувствие. Кроме того, большое значение имеет характерная взаимосвязь между возникновением депрессии и получаемой социальной поддержкой. Чем больше поддержки получали объекты от их социального окружения, тем меньшей была степень выражения депрессии.

Как известно, психические расстройства и физические недуги очень часто появляются ещё на ранней стадии моббинг-процесса. Уже через несколько дней, на протяжении которых объекты моббинга подвергаются различным действиям, дело доходит до ранних симптомов стресса (например: проблемы с желудком и кишечником, головные боли, бессонница, лёгкий упадок сил).

Таким образом, участники нашего исследования, проанализировав своё состояние, отметили следующие симптомы (заболевания), которые проявились у них вследствие моббинг-действий.

| Симптомы (заболевания) | Учителя математики | Учителя иностранного языка | Учителя физической культуры | Школьные библиотекари |
|---|--------------------|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|
| Повышенное давление | 58,3 | 22,2 | 21,05 | 26,3 |
| Головная боль | 83,3 | 33,3 | 42,1 | 68,4 |
| Сомнения и неуверенность в себе | 50,0 | 44,4 | 52,6 | 42,1 |
| Изменения сердечного ритма | 41,7 | 11,1 | 31,6 | 31,6 |
| Беспокойство | 41,7 | 44,4 | 52,6 | 57,9 |
| Отчаяние | 25,0 | 44,4 | 42,1 | 52,6 |
| Постоянная усталость | 25,0 | 33,3 | 26,3 | 63,2 |
| Бессонница | 25,0 | 22,2 | 26,3 | 63,2 |
| Пониженное чувство собственного достоинства | 33,3 | 11,1 | 21,0 | 36,8 |
| Раздражительность, агрессивность | 33,3 | 22,2 | 47,4 | 36,8 |
| Апатия | 33,3 | 22,2 | 42,1 | 26,3 |
| Депрессия | 25,0 | 33,3 | 5,26 | 52,6 |
| Боли в области сердца | 50,0 | 11,1 | 10,5 | 36,8 |

Таким образом, детальное рассмотрение представляет следующую картину. Большое количество респондентов независимо от профиля деятельности отметили симптомы: головная боль и сомнения и неуверенность в себе. Особое





КОНЦЕПЦИИ И СИСТЕМЫ

беспокойство вызвала группа школьных библиотекарей, указавших симптом «депрессия» — 52,6 %.

Известно, что, испытывая как психологический, так и физический дискомфорт, специалист не может быть эффективным работником, это подтверждают и результаты нашего опроса. 90,4 % респондентов считают, что то состояние, в котором они находятся, безусловно, сказывается на качестве их работы. Такое состояние влияет и на взаимодействие с членами семьи. Это подтвердили 65,8 % педагогов.

Таким образом, прогнозируя последствия полученных результатов, мы считаем необходимым проведения специальных мероприятий, направленных как на руководителей образовательных учреждений (эффективное взаимодействие с подчинёнными; стили управления и т.п.), так и на сотрудников (первичные копинг-стратегии, приёмы саморегуляции).

И ещё раз хочется напомнить руководителям, что моббинг может возникнуть только там, где в структуре организации это явление допустимо, а сотрудники не считают его плохим.

[5 - 16]
Методология
воспитания

34