

Моббинг и буллинг в организации

Выполнила студентка группы ЭУ-13
Миронова Мария

Что такое моббинг и буллинг?



Моббинг: определение понятия

Моббинг (от англ. mob – сборище, толпа, шайка) это негативные коммуникативные действия одного человека или группы людей, направленные против отдельного человека, происходящие очень часто или на протяжении длительного промежутка времени и обуславливающие отношение между преступником и жертвой. Это эскалация конфликта.

Моббинг: происхождение понятия

1. Впервые понятие **«моббинг»** применил Лоренц в 1958 году. Он использовал это слово для обозначения агрессивного поведения некоторых животных по отношению к другим.

2. Термин получил известность в 60-х годах после публикации работы шведского врача Гайнеманне, который сравнил жестокое поведение детей по отношению к другим детям с агрессивным поведением животных и назвал его моббингом.

3. Спустя двадцать лет, Лейман впервые употребил «моббинг» в современном его значении. Он определял моббинг как изводящие действия, которые становятся моббингом только в том случае, если постоянно повторяются.

Буллинг: определение понятия

Буллинг (bullying, от англ. bully – хулиган, грубиян, насильник) обозначает физическое или психологическое давление, грубость, хамство вплоть до террора. Вызвать у жертвы страх и тем самым подчинить ее себе – основная цель типичного баллера.



Буллинг: происхождение понятия

Впервые данный термин был введен английским журналистом Эндрю Адамсом в начале девяностых годов XX века. Тогда же появилось и понятие «булинг на рабочем месте» (workplace bullying).

Различие понятий

Во многих странах для обозначения буллинга чаще употребляется слово «моббинг». Отметим, что для разграничения этих понятий специалисты предлагают моббинг связывать с командным явлением, подразумевая агрессию одной команды против другой (или против одного лица), а буллинг рассматривать только как персональный вид негативных отношений, осуществляемый одним лицом против другого. Также, принято считать, что буллинг предполагается как отношения между начальником и подчиненным, а моббинг – между коллегами.

Моббинг

1. Зоны действия
2. Причины
3. Последствия
4. Разрешение
5. Профилактика



5 областей, в которых могут возникать моббинг-действия

Коммуникативные нападения:

1. Ограничение возможности высказаться со стороны руководителя;
2. Ограничений возможности высказаться со стороны коллег;
3. Постоянное прерывание;
4. Крик и громкая ругань;
5. Постоянная критика продуктивности;
6. Постоянная критика личной жизни;
7. Телефонный террор;
8. Устные угрозы;
9. Письменные угрозы;
10. Уход от контакта посредством презрительных взглядов или жестов;
11. Уход от контакта с помощью намеков при отсутствии прямых высказываний.

5 областей, в которых могут возникать моббинг-действия

Посягательства на социальные отношения:

1. Прекращение коммуникации;
2. Запрет разговаривать с собой со стороны коллег;
3. Перемещение рабочего места в отдельную комнату, подальше от коллег;
4. Запрет коллег разговаривать с субъектом;
5. Отношение к объекту как к «пустому месту».

5 областей, в которых могут возникать моббинг-действия

Посягательства на социальный авторитет:

- *Негативное оценивание;
- *Распространение сплетен;
- *Насмешки;
- *Подозрения в психическом расстройстве;
- *Намеки на необходимость психического обследования;
- *Насмешки над физическими увечьями;
- *Карикатурное копирование походки, голоса или жестов;
- *Нападки на политические или религиозные убеждения;
- *Насмешки над личной жизнью;
- *Насмешки над национальностью;
- *Поручение работ, унижающих чувство собственного достоинства;
- *Несправедливая и обидная оценка работы;
- *Сомнения в решениях объекта;
- *Выкрикивание вслед непристойных ругательств или других оскорбительных выражений;
- *Намеки на половую близость или предложения заняться сексом.

5 областей, в которых могут возникать моббинг-действия

Посягательства на качество профессиональной и жизненной ситуации:

- * Не поручают никаких производственных заданий;
- * Лишение всякого занятия на рабочем месте, так что объект моббинга не может даже придумать себе никакого занятия;
- * Поручение бессмысленных производственных заданий;
- * Поручение заданий, которые выходят за пределы возможностей субъекта;
 - * Постоянное поручение новых заданий;
 - * Поручение оскорбительных заданий;
- * Поручение объекту заданий, выходящих за рамки его квалификации, чтобы опозорить его.

5 областей, в которых могут возникать моббинг-действия

Посягательства на здоровье:

- *Принуждение к выполнению вредной для здоровья работы;
- *Угрозы применения физического насилия;
- *Применения легкого насилия, чтобы проучить кого-либо;
- *Жестокое обращение;
- * Причинение материального вреда, принуждение к расходам;
- *Применение материального вреда дома или на рабочем месте;
- *Сексуальные домогательства.

Причины моббинга

Социальные :

1. Изменение социальной структуры вследствие индустриализации, рецессивное экономическое положение и наличие дискриминирующих социальных норм и ценностей. 2. Отчуждение от работы вследствие полного разделения делового процесса, компьютеризация, уплотнение рабочего графика и индивидуализация рабочего места создают огромный потенциал для конфликтов.

3. 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.

Причины моббинга

Индивидуальные :

1. «Неопределенная стрессовая ситуация – люди, пережившие сильный стресс, склонны срывать злость на других.
2. Зависть – человек на протяжении длительного промежутка времени неумело обходится с собственными недостатками и проецирует их на мнимо успешного человека.
3. Фрустрация – чувство, возникающее, когда человек сталкивается с препятствиями или угрозой при удовлетворении потребностей.
4. Страх – ощущение, связанное со смущением, волнением, сомнением.
5. Антипатия – недоброжелательность, неприятие коллег.

Последствия моббинга



Индивидуальные:

1. Психические расстройства (проблемы с концентрацией внимания и памятью; сомнения и неуверенность в себе, понижение чувства собственного достоинства; постоянная усталость, неспособность к ориентировке, нарушение сна, кошмары)

2. физические заболевания (головные боли, боли в желудке, тошнота, рвота, отсутствие аппетита, дрожь, проблемы с пищеварением, боли в спине)

3. Влияние на личную жизнь – нет свободного пространства для семьи и других людей, большой стресс для семьи, повышенная раздражительность, в связи с посещением докторов большие денежные расходы, развод.

4. Самоубийство – единственный выход из кажущейся безысходной ситуации.

Производственные:

- 1. Влияние на организационный климат:** факторы, провоцирующие моббинг: несоответствующая оплата труда, несоответствующие материалы.
- 2. Внутренне увольнение** – сознательная неготовность к выполнению заданий и проявлению инициативы.
- 3. Текучесть и новый набор персонала** – это нормальный процесс, необходимый для обеспечения рабочими местами молодого поколения. Но в случае моббинга увольнения принимают глобальные масштабы.

Разрешение

На индивидуальном уровне (копинг): С позиции жертвы: механизмы преодоления, полезные для здоровья (отказ от принятых в нашем обществе механизмов преодоления и обращение, например, к аутогенному тренингу или прогрессивному расслаблению мышц); юридическая интервенция (привлечение адвоката для защиты прав объектов, осведомление в собственных правах и обязанностях на рабочем месте);

С позиции участника: осознание участником своей причастности и последствий моббинга.

Разрешение

На организационном уровне:

Модерация – это метод поддержки рабочей группы, задавания ей направления, структурирования и обработки посредством демократических средств – обозначения темы, задания или актуального конфликта.

Супервизия – профессионально направленное консультирование, рефлексия профессиональной деятельности или связанных с ней проблем и конфликтов под руководством опытного человека с целью увеличить личную, профессиональную и социальную компетенцию объектов супервизии.

Медиация – поиск приемлемого компромисса между сторонами конфликта, который бы учитывал все интересы и делал сосуществование возможным.

Профилактика моббинга

Профилактика — принятие мер задолго до возникновения конфликта, чтобы предотвратить его или направить в конструктивное русло.

1. Индивидуальная профилактика.
2. Организационная профилактика.

Организационная профилактика

Создание условий труда в организации:

прозрачная организация труда, гибкие рабочие места, соответствующие уровню продуктивности сотрудников, благоприятные внешние условия.

Поддержка продуктивных социальных и трудовых отношений: супервизия, коучинг, тренинги

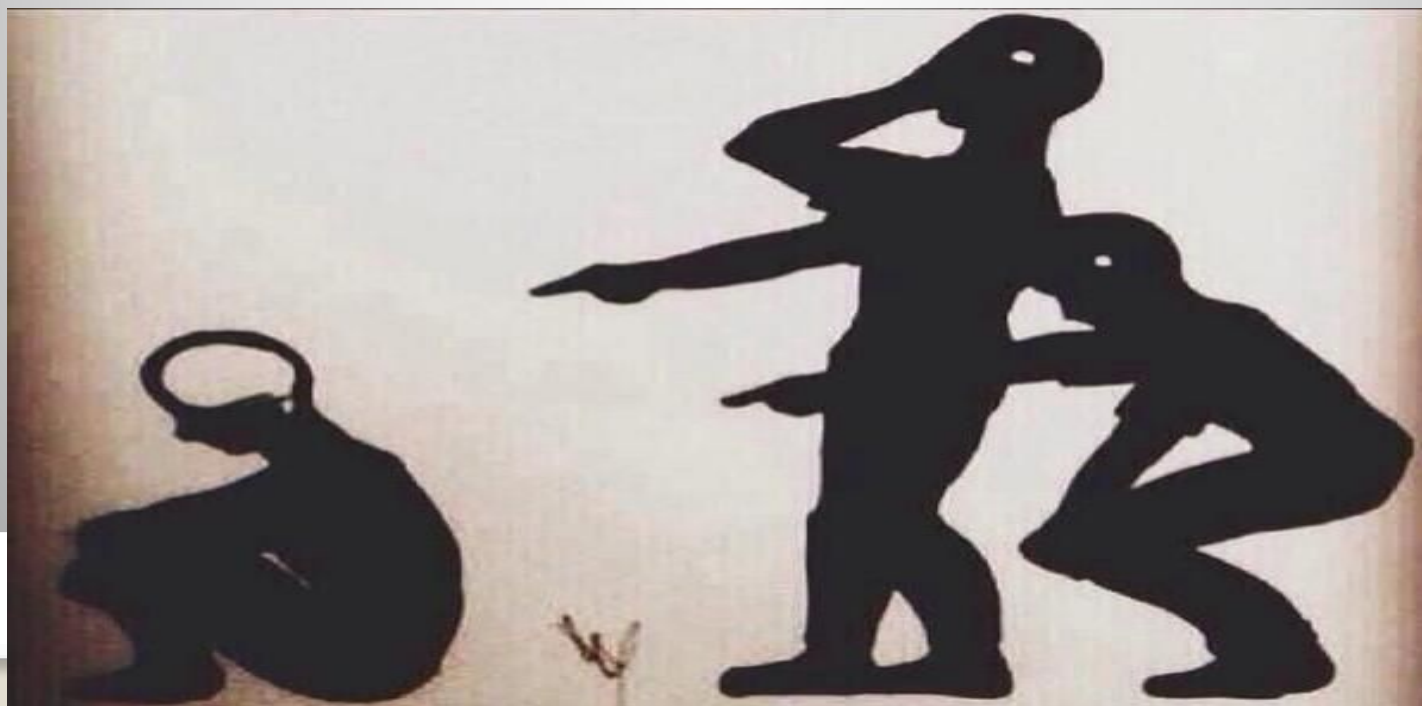
Буллинг

1. Компоненты
2. Категории
3. Типы агрессоров
4. Исследования буллинга



Компоненты буллинга

это всегда агрессивное и негативное поведение по отношению к другим людям; такое поведение носит постоянный характер; наблюдается обычно тогда, когда участники общения обладают неодинаковой властью; грубость агрессора является умышленной.



Категории боулинга

1. Профессиональные угрозы (публичное профессиональное унижение, обвинение в недостаточности усилий).

2. Личностные угрозы (оскорбление, поддразнивание). **3. Изоляция** (минимум информации, минимальный доступ к тренингам и т.д.).

4. Сверхурочная работа (работа под давлением, неразумные сроки сдачи).

5. Дестабилизация (бессмысленные задания, снятие ответственности).

Агрессор

Чаще других в роли агрессора выступает тот, кто: импульсивен, испытывает сильную потребность подчинять себе других, добиваясь таким образом своих целей; обладает более сильными ресурсами – властью, финансами, связями – и любит это демонстрировать; эмоционально холоден, сочувствие по отношению к другим у него притуплено или практически отсутствует; заигрался в «агрессора», поскольку ему удобнее постоянно придирааться по мелочам или критиковать других вместо того, чтобы наладить эффективный рабочий процесс.



Жертва

Существуют также типичные черты характера и поведения у жертв боулинга. Это обычно люди скромные, неуверенные в себе, легкоранимые, малокоммуникабельные, чем и пользуются «агрессоры».



Типы агрессоров

« **Нигилист** » Скорее мужчина, чем женщина. Чаще встречается среди работников финансовой, юридической, консалтинговой сферы – это логик по типу мышления. Как правило, является отличным специалистом в своем деле. Руководство обычно ценит его за эрудицию, интеллект, опыт. Одна беда – совершенно бесчувствен по отношению к другим, патологическая безэмоциональность – его отличительная черта. Слышит только себя и считается только со своим собственным мнением.

Типы агрессоров

«**Компенсатор**» Его распознать легко и просто. Недостаток знаний и навыков, необходимых в работе и в общении с людьми, такой сотрудник восполняет проявлением власти в самом скверном значении этого слова. Ложь, грубость, сквернословие обрушиваются на головы бедных подчиненных, а иногда и партнеров, наделенных меньшей властью. «Компенсатор» может иногда «поиграть в демократию», однако такая «игра» для него – лишь инструмент самоутверждения или поиска дополнительных выгод.

Типы агрессоров

«Комбинатор» Он почти гениален, но весь свой талант растрчивает на то, чтобы зло, жестко и с упоением играть людьми, расставляя их, словно пешки на шахматной доске. Такой «объект» встречается редко, однако, если уж «повезет, так повезет», отыгрываться на «жертвах» будет по полной программе, цинично сталкивая людей между собой и оставаясь при этом «белым и пушистым». Любимое занятие такого «комбинатора» – манипулирование другими людьми.

Спасибо за внимание

