

МОББИНГ В ТРУДОВЫХ КОЛЛЕКТИВАХ КАК СОЦИАЛЬНАЯ ПРОБЛЕМА

Когаловская А. С.

Когаловская Анна Сергеевна
Ивановский государственный университет
Иваново, Россия, 153025, Ивановская область, г. Иваново, ул. Ермака, 39
E-mail: askogal@yandex.ru

В статье показана значимость проблемы моббинга в трудовых коллективах. Понятие моббинга сопоставляется с понятиями агрессии, насилия, абьюза, буллинга. Исследуются истоки появления в организациях моббинга. Обсуждаются средства профилактики этого явления в трудовых коллективах и оптимизации взаимоотношений в трудовых коллективах.

Ключевые слова: моббинг, насилие, буллинг, абьюз, виктимность, резильентность, самооценка, достоинство.

MOBBING IN LABOR COLLECTIVES AS A SOCIAL PROBLEM

Kogalovskaya A. S.

Anna Sergeevna Kogalovskaya
Ivanovo State University Ivanovo, Russia, 153025, Ivanovo region, Ivanovo, Ermaka str., 39
E-mail: askogal@yandex.ru

The article shows the importance of the problem of mobbing in labor collectives. The concept of mobbing is compared with the concepts of aggression, violence, abuse, bullying. The origins of the appearance of mobbing in organizations are being investigated. The means of preventing this phenomenon in labor collectives and optimizing relationships in labor collectives are discussed

Keywords: mobbing, violence, bullying, abuse, victimization, resistance, self-worth, dignity.

Эффективность деятельности организаций в значительной степени определяется кадровым потенциалом. От отношений в трудовых коллективах зависит и то, насколько этот потенциал будет реализован. И потому весьма актуальна проблема моббинга, т.е. насилия и притеснений в трудовых коллективах. Наиболее распространенная форма насилия на рабочем месте – это психологическое насилие. Оно оказывает значительное негативное воздействие не только на здоровье объекта моббинга, и не только на его личную жизнь и трудовую деятельность, но и на эффективность деятельности организации в целом. Последствиями моббинга являются профессиональное выгорание, текучесть кадров, потеря ценных для организации сотрудников, снижение эффективности деятельности организации в целом.

О тяжелых последствиях моббинга говорится в книге "Цели моббинга с посттравматическим стрессовым расстройством".

В [25, 27] отмечается (со ссылкой на Лейманна), что психические последствия моббинга вполне сопоставимы с посттравматическим стрессовым расстройством, вызванным войной или опытом пребывания в тюрьме. У некоторых объектов моббинга развиваются алкоголизм и расстройства, связанные со злоупотреблением психоактивными веществами; страдают семейные отношения. Жертвы моббинга проявляют акты агрессии по отношению к незнакомцам на улице. У некоторых жертв и свидетелей моббинга развиваются кратковременные психотические эпизоды профессионального психоза. Лейманн полагает, что 15% самоубийств в Швеции могут быть напрямую связаны с моббингом. В [7] указывается, что моббинг сложно предотвратить, так как он может быть проявлен по отношению к любому человеку – вне зависимости от его возраста, расы, пола и вероисповедания. Цель его – унижение не только профессиональное, но и личностное, а ме-

тоды чрезвычайно вариативны - от распространения слухов до провокаций и криминала. Термин «моббинг» стал использоваться в отечественной научной литературе относительно недавно. Традиционно, и не только в психологической литературе, использовались термины «агрессия» и «насилие». Слово "агрессия" переводится с латинского языка как наступление. К настоящему времени различными авторами предложено множество определений понятия агрессии, ни одно из которых не может быть признано исчерпывающим и общепотребительным. Согласно [22, С.170] агрессия определяется с точки зрения ее последствий, результатов, как любой акт, имеющий деструктивные последствия, включая и самоубийство. Существуют подходы к определению агрессии, включающие в себя аспект социальной нормативности. Так Бэрн Р., Ричардсон Д. рассматривают агрессию как мотивированное деструктивное поведение, противоречащее нормам и правилам существования людей в обществе, направленное на причинение вреда объектам нападения (одушевленным и неодушевленным), приносящее физический ущерб людям или вызывающее у них психологический дискомфорт [3;С10]. Большинство авторов понимает агрессию как любую форму поведения, нацеленную на оскорбление или причинение вреда другому/другим [3;С. 12]. А вот другая позиция: «Мы все время говорим об агрессии как о чем-то негативном... но ведь агрессия тесно связана с интеллектуальным развитием. Фактически то, что во многих определениях агрессии отражена проблема деструктуризации внешнего мира - это и есть проблема интеллекта.

Я деструктурирую внешний мир, а затем перестраиваю его по-своему я творец. Корреляция агрессивности и творчества хорошо видна на примере ученых... » [27; С. 102]. И еще: «Каждая личность должна обладать определенной степенью агрессивности. Отсутствие ее приводит к пассивности, ведомости, конформности и т. д». [26; С. 92]. Таким образом, ставя вопрос о сущности агрессии, ее рассматривают и как сугубо негативный момент, и как имеющую и позитивные свойства.

Агрессия содержит в себе деятельностное начало, что позволяет отождествлять агрессию с творческими проявлениями, позволяет выделять в ней и развивающие аспекты.

Тот факт, что агрессия деструктивна, противоречит общепринятым нормам, носит разрушительный характер, не является доказательством того, что она негативна по своей сути, пишет Сытых Е.Л. [22].

Так что разрушение есть необходимый элемент созидания на новой основе, а многое новое противоречит общепринятым нормам. В [8] отмечается, что агрессия находится под безусловным контролем социальных норм и функций. Культура формирует норму, которая определяет тип и частоту агрессивных форм поведения, предопределяя, что можно разрешать, что запрещать и что поощрять. Инструментами такой регуляции являются право, мораль, политические нормы, обычаи, религиозные нормы и др. [8;С12]. Подобные позиции можно оценивать по-разному, но заметим, что агрессия в них представлена как явление многоаспектное. Понятие насилия в психологии истолковывается тоже по-разному. Исследуя понятие насилия, сопоставляя его со схожими феноменами, Е.П. Ильин приходит к пониманию его как преднамеренного и принудительного физического или психологического воздействия одного человека (группы, общества) на другого человека (группу, общество). Основным критерием насилия, с его точки зрения, следует считать наличие принуждения. Он обосновывает точку зрения, согласно которой ни плохое отношение, ни причинение вреда не являются безусловными признаками насилия [10;С172-173]. Е.П. Ильин выделяет деструктивное и конструктивное насилие (принуждение). Первое приводит к негативным последствиям для человека, второе совершается ему во благо. Среди признаков насилия по отношению к другим лицам отмечают преднамеренность и принудительное воздействие (Е.П. Ильин), узурпацию свободной воли в ее наличном бытии (Г.В.Ф. Гегель), нарушение прав других людей и групп [23]. Главная цель насилия - заставить человека что-то испытать (например, чувство унижения, страха) или совершить действие или поступок (или не дать это сделать) против его желания. [10;с.168]. Насилие состоит в том, что возможность одного/одних быть и становится утверждается за счет ограничения или уничтожения возможности быть и становиться другого/других, что т свободу другого приносят в жертву своей. Роль жертвы насилия обезличена. Совершающий насилие прежде в своем восприятии лишает жертву ее статуса живого/человеческого самоценного бытия - иначе насилие невозможно. (В. Каган) [11]. Выделяя разные виды насилия, разные авторы сходятся в том, что не бывает чисто физического или сексуального насилия.

И то, и другое сопровождаются психологическим насилием. А Е.П. Ильин отмечает, что психологический характер любого насилия подчеркивается и тем, что человек сам решает, является ли воздействие на него насилием или нет [10; с.173].

Цель любого насилия – подавить волю и личность жертвы. Понятие насилия шире понятия агрессии. Агрессия сопряжена с насилием тогда, когда в обоих случаях имеет место четко осознанную в ее негативных проявлениях цель. Пределы понятия насилия задаются целевым признаком, а пределы, границы понятия агрессии более размыты, и включают все множество как спонтанных, так и целевых актов, осознанных и неосознанных, явных или скрытых.[22] С понятиями агрессии и насилия связано понятие враждебности. Враждебность представляет собой специфическую картину мира, в рамках которой объекты наделяются негативными характеристиками. Выделяют "триаду враждебности" гнев, отвращение и презрение"[9]. Враждебность включает в себя влечения, мысли или образы, связанные с причинением вреда объекту враждебности, при этом совсем необязательно наличие реального намерения причинить объекту вред. Враждебность не обязательно включает в себя словесную или физическую активность.

Агрессия не всегда является следствием враждебности. Но и враждебность не всегда порождает агрессию. Существует целый ряд коррелятов враждебности: аутизация, разные виды несовместимости, невоздержанность, нежелание сотрудничать, безынициативность, неспособность принимать решения и т. п. В последнее время спектр понятий, связанных с феноменом насилия, и активно вошедших в профессиональную и бытовую речь, существенно расширился. Это понятия буллинга, абьюза, боссинга и моббинга. По своим смысловым характеристикам эти термины синонимичны понятию насилия, и различия между ними уловить бывает чрезвычайно сложно.

Сравнительно недавно в отечественной науке и практике стало употребимым английское слово абьюз (abuse), которое означает плохое обращение с кем-то, его притеснение, использование против его желания, причинение вреда. Абьюз включает в себя широкий спектр действий, начиная от неодобрения и бестактности, продолжая оскорблениями или издевательствами, и заканчивая крайним физическим и сексуальным насилием. Причем в случае абьюза речь идет о повторяющихся действиях[10; с.171].

Если сопоставлять понятия насилие и абьюз, то о насилии же говорят лишь в случаях крайней степени выраженности абьюза, чаще всего сопряженных с физическим воздействием. Термин абьюз используется, прежде всего, в отношении близкого общения: семейного, партнерского, детско-родительского. Наиболее близкий

по смыслу синоним – злоупотребление. Термин «буллинг» (в переводе с английского - запугивание) используется в случае группового взаимодействия. Наиболее близкие по смыслу синонимы – травля, психологический террор. В ситуации буллинга, помимо ролей жертвы и агрессора существует еще роль наблюдателя (наблюдателей). Термин «моббинг» рассматривается, прежде всего, как насилие на рабочем месте и включает в себя и абьюз, и буллинг, как агрессивное воздействие со стороны группы. Термин «боссинг» - особая разновидность моббинга, предполагающая травлю со стороны руководства коллектива. Термин буллинг/моббинг применяют по отношению к процессам, проявляющимся регулярно. Использование термина «моббинг» как выражающего психологическое явление началось в конце 70-х - начале 80-х годов. К. Лоренц использовал ранее этот термин для описания поведения группы небольших животных, атакующих одно более сильное и большое животное. У него Х. Лейман позаимствовал этот термин и впервые применил его в ходе анализа травли сотрудников в трудовых коллективах. Моббинг он рассматривал как процесс, в результате которого человек, оказавшийся объектом травли, попадает в тяжелое положение и становится мишенью систематических негативных социальных действий. Эйнерсен, Запф, Хоэл и Л. Купер выделяют такие существенные признаки моббинга, как регулярность, длительность агрессивного поведения в отношении жертвы со стороны мобберов (от шести месяцев до нескольких лет), дисбаланс власти («жертва» неспособна себя защитить), виктимизация/стигматизация «мишени», имеющая своим итогом нанесение ей тяжелых психологических травм [2; С.60]. В российских источниках при описании моббинга часто используют словосочетания «психологический прессинг», «психологическое давление», «дискриминация в отношении работника», «притеснение на рабочем месте», в свою очередь, западные источники определяют это явление более жестко – «психологический террор», «психологическое насилие». Особенностью моббинга в условиях российской действительности является и то, что жертва оказывается один на один с агрессором и в правовом отношении занимает достаточно слабую позицию[12]. В проведенном нами пилотажном исследовании 72.7% опрошенных считают, что психологический прессинг или даже психологический террор - явление нередкое в трудовых коллективах. Наиболее часто они исходят от руководства (53,8%) и от отдельных коллег (46,2%).

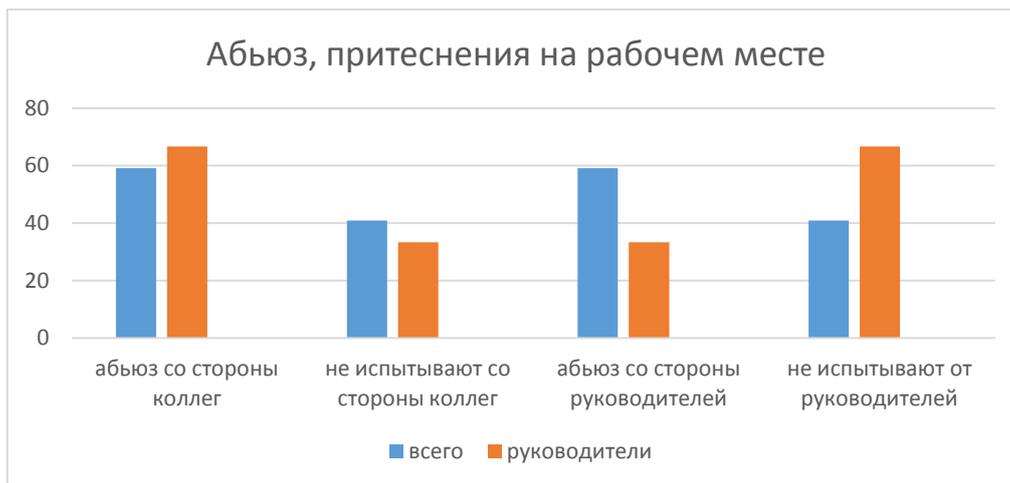


Рис. 1. Абьюз, притеснения на рабочем месте, в % (n=30 чел.).
 Fig. 1. Abuse, harassment in the workplace, in % (n=30 people).

На рис.1 приведены результаты пилотажного исследования притеснений на рабочем месте. Притеснения со стороны руководства чаще отмечают рядовые сотрудники, а руководители чаще отмечают притеснения со стороны отдельных коллег. Средствами моббинга (или моббинг действиями) являются сплетни, насмешки, придирки, попытки скомпрометировать, оговорить и т.п.К наиболее распространенным относятся разговоры о ком-либо за его спиной, презрительные взгляды или жесты, уход от контакта посредством невербальных намеков, несправедливая или обидная оценка продуктивности; игнорирование человека, как будто бы его нет. Это и слухи, намеки, запугивания, унижения, дискредитация, изоляция, общее преследование [18].

Ю.Е. Руденская [20] использует термин «социальный моббинг» как выражающий механизм травматизации личности в ходе взаимодействия. Социальный моббинг может рассматриваться как техника патологической интеграции группы, то есть интеграции, осуществляемой посредством противостояния группы отдельному лицу. Нередко в литературе моббинг связывают с понятием конфликта. Но ведь конфликт – это противостояние, за которым стоят попытки сторон отстаивать свои интересы, которые ущемляются или находятся под угрозой. Моббинг часто предполагает заинтересованность и активность только одной из сторон (субъекта моббинга), которая часто выступает как коллективный участник. У объекта моббинга может не быть конфликтных интересов и заинтересованности в конфликтном взаимодействии. Разведение понятий конфликта и моббинга важно для разработки эффективных подходов к профилактике и преодолению моббинга. Объек-

том, мишенью, жертвой моббинга выступает личность или группа. Субъект моббинга или моббер – это тот, от кого исходят моббинг-действия. Объектом моббинга может стать как социально уязвимая личность, так и компетентная, и статусная. В последнем случае ее достижения и сильные стороны являются раздражающими факторами для моббера [20]. В [13] указываются характеристики, предрасполагающие к тому, чтобы оказаться объектом моббинга. Это неспособность отстаивать себя, защищать свои интересы, отстаивать границы, зависимое положение, когда уволиться невозможно и противостоять целой группе очень тяжело. В группу риска входят молодые работники и работники предпенсионного и пенсионного возраста. Это неординарные, талантливые личности, высокочувствительные (сенситивные) личности со сниженной устойчивостью к стрессам и фрустрации, эмоционально-открытые личности, работники с низким уровнем социальной адаптации. Это и нарушители корпоративной этики, морали, негласных правил. Это, наконец, руководители-новаторы. Жертвы моббинга чувствуют отвержение, и, как следствие, страх, возмущение, обиду, стыд, праведное негодование.

С.Бабанов указывает на то, что в условиях внешнего и внутреннего для организации кризиса, неудовлетворительной организации рабочего процесса, организационных перемен риск моббинга существенно возрастает [3].

Рассматривая уязвимость личности, подверженность ее разным видам насилия и, в частности, моббингу, нередко пользуются понятием виктимности, введенным Л.В. Франком[24]. Виктимность – это предрасположенность стать жертвой преступного посягательства.

Она формируется в процессе первичной социализации, т.е. в ходе взаимодействия развивающейся личности с родителями/лицами их заменяющими. Виктимность связана с низким уровнем социальной адаптации личности; со склонностью личности к зависимому, конформному поведению; с наличием чрезмерного эмоционального напряжения, способствующего дезадаптации; с высокой и немотивированной агрессивностью личности в ходе социального взаимодействия.[20]

Исследования типов жертв и особенностей их поведения ведутся преимущественно в криминальной виктимологии. Индивидуальная виктимность складывается из личностного и ситуационного компонентов.

Существует несколько психологических теорий, объясняющих формирование психологии жертвы (виктимности). В одних теориях виктимность рассматривается как следствие незавершенности одной из наиболее важных стадий развития в раннем детстве - стадии установления психологической автономии. В других, в частности, это теории семейного воспитания, основными факторами виктимизации детей признаются факторы, связанные с психическими особенностями родителей, влияющими на эмоциональное становление ребенка, факторы, связанные с состоянием социально-экономического статуса семьи и факторы, связанные с нормами и стилем семейного воспитания. Таким образом, ситуация насилия не является случайной для жертвы, а подготовлена всей предыдущей историей жизни личности, и прежде всего, историей его взаимоотношений с родителями [15]. Преследователями (мобберами) могут быть коллеги (горизонтальный моббинг) или руководители (вертикальный моббинг). Одни и те же лица могут совмещать в себе роли преследователя и жертвы. Например, жертвы, чтобы не подвергаться очередным преследованиям и нападкам, могут объединяться с агрессорами против другой жертвы, в других случаях агрессор воспроизводит модель преследователя, воспринятую чаще всего в детско-родительских отношениях, где он сам являлся жертвой. Он мстит окружающим за то, что сам пережил когда-то. Нельзя недооценивать позицию свидетелей моббинга.

Существует социальная дилемма свидетелей [23]: с одной стороны, необходимость прекратить травлю и одновременно страх лишиться собственной безопасности и статуса. Свидетели травли ощущают небезопасность среды, переживают страх, беспомощность, стыд за свое бездействие и в тоже время - желание присоединиться к агрессору. «Когда ослабевает петля материальной нужды,

главным воспитателем преступности становится зрелище торжествующего зла» пишет В.П. Эфромсон [30]. Значимым предметом рассмотрения являются пути противостояния моббингу в организации. К сожалению, далеко не всегда возможно ставить вопрос о профилактике моббинга в организации. Это возможно, если налицо противоречие или конфликт интересов, и тогда моббинг можно предотвратить или направить конфликт в конструктивное русло. Но бывает и так, что противоречие интересов не выявлено, а возможно, его и нет. А мобберы могут использовать труднораспознаваемые манипулятивные стратегии, как например газлайтинг, при котором агрессор обманывает и контролирует жертву. И в таких случаях никакие известные нам методы, как например, профилактика, переговоры, медиация не срабатывают. Цели мобберов – морально, а иногда и психически уничтожить жертву, а иногда – вынудить ее уволиться. В таких ситуациях переговорные, мирные способы бессмысленны, - утверждает Е.В. Батаева [2]. Тем не менее противостоять моббингу необходимо, так как он сам по себе не проходит. Если не предпринимать на организационном уровне никаких мер по борьбе с ним и его профилактике, он будет разрастаться и поражать все новые и новые подразделения организаций. Здесь выделяются методы, которые условно можно разделить на личностные, организационные и правовые. Ведущую роль должны играть правовые методы. В [2] отмечается, что в ряде стран были приняты правовые акты, целью которых является борьба с моббингом. Это Швеция, Франция, Австралия, Италия, Германия, Норвегия. В России проблема моббинга на законодательном уровне пока не решена. Батаева Е.В. утверждает, что, по мнению многих работников организаций, именно принятие правовых актов может стать самым эффективным средством борьбы с моббингом.

Что касается организационных способов управления, в [2] выделяются следующие типы позиций руководства в ситуации моббинга: 1) когда руководство организации не замечает существования моббинга; 2) когда руководство организации само является ответственным за появление моббинга; 3) когда руководство организации противостоит проявлениям моббинга. Если речь идет о цивилизованном управлении, то администрация организаций должна быть абсолютно нетерпима к моббингу. Руководство может инициировать антимоббинговые тренинги для менеджеров всех уровней для обучения распознавания фактов наличия моббинга и борьбе с ним, привлекать обученный персонал для защиты и реабилитации по-

страдавших от моббинга, информировать всех сотрудников о политике компании относительно допустимых и недопустимых форм поведения в организации, а также с формами борьбы с моббингом. Также рассматривается целесообразность дисциплинарных взысканий с мобберов. В [2] приводятся данные, согласно которым «в 61% случаев моббинг прекращается только тогда, когда жертва увольняется» и объясняет это слабыми механизмами противодействия моббингу и оказания помощи его жертвам.

Что касается личностных методов нейтрализации моббинга, то они безусловно необходимы, но считается, что их роль скромна в плане профилактики этого явления, и бесценна в деле реабилитации жертв. Некоторые авторы полагают, что если работник стал жертвой моббинга, то для сохранения психического и физического здоровья ему лучше уволиться.

Если моббинг в жизни личности – явление повторяющееся неоднократно, то для практикующего психолога или психотерапевта будет очевидным, что крайне высока вероятность того, что явление абьюза – родом из детства. Это значит, что, будучи ребенком, объект моббинга неоднократно становился жертвой абьюза, независимо от того, в каких формах он проявлялся: в форме физического насилия, эмоционального отвержения, жесткой систематической критики и т.д. И состояние жертвы, независимо от того, насколько оно осознаваемо, он продолжает нести по жизни дальше. Потому недопустимо недооценивать индивидуальную психологическую работу с жертвами, равно как и с агрессорами, которые нередко в прошлом тоже были в состоянии жертвы, а в актуальной ситуации идентифицировались со своими агрессорами, чтобы выйти из состояния жертвы. Любой внутренний конфликт рискует рано или поздно перерасти во внешнее противостояние. Пока внутри личности существует готовность (часто неосознаваемая) быть жертвой или агрессором, моббинг будет повторяться и в него будут вовлекаться все новые и новые участники.

Личностные методы нейтрализации моббинга включают в себя преодоление раннего травматического опыта личности, формирование самооценности, восстановление личностного достоинства, развития социальных навыков, в том числе навыков коммуникации, формирования высокого уровня профессионализма, развитие резильентности, понимаемой как способность человека к преодолению трудностей в неблагоприятных жизненных обстоятельствах, как способность поддерживать психологическое равновесие во

время потенциально опасных ситуаций. Отечественные и зарубежные ученые сходятся в понимании резильентности как жизнеспособности и жизнестойкости одновременно. Резильентность - это способность индивида успешно адаптироваться к вызовам, которые угрожают его функционированию, выживанию или позитивному развитию [31]. Это способность к эмоциональной саморегуляции в стрессовых ситуациях. Это степень физической, психической и психологической жизнеспособности [19]. Она предполагает сопротивление разрушению, способность человека защищать свою целостность, когда он испытывает сильное давление, способность строить полноценную жизнь в трудных условиях. Резильентность подразумевает не просто преодоление человеком трудностей и восстановление равновесия, а прогресс, движение вперед через трудности к новому этапу жизни.

Резильентность может находиться в латентном состоянии, но вследствие различных событий, она может перейти в активную фазу и даже усилиться. Результатом такого процесса является позитивное развитие в тяжелой жизненной ситуации, о котором пишет С. Ваништендаль в работе «Резильентность» или оправданные надежды. Раненый, но не побежденный» [6]. И вне зависимости от того, рассматривается ли резильентность как врожденное или как формируемое свойство, ее можно развивать как и всякое свойство личности.

С. Ваништендаль [5] говоря о формировании резильентности у детей, выделяет пять ее аспектов: 1) неформальное окружение ребенка, в котором есть хотя бы один взрослый, кому ребенок доверяет и который безоговорочно принимает ребенка таким, какой он есть. Такое признание он считает фундаментом, основным условием воспитания его резильентности. 2) Поиск смысла, логики и гармонии в окружающем мире. С. Ваништендаль полагает, что найти смысл своей жизни означает понять, что любая жизнь содержит в себе положительное начало, несмотря на печальный личный опыт. И это может являться точкой опоры. 3) Приобретение различных, в том числе социальных, навыков и умений, сознание своей способности влиять, на ход своей жизни. 4) Самоуважение, чувство собственного достоинства. Это означает, что мы не обязаны одобрять любое поведение человека, но мы должны уважать его как личность; необходимо разглядеть в человеке те качества, которые скрываются за его порою неподобающим поведением. 5) Чувство юмора. Это попытка принятия действительности, несовершенства мира и неизбежности страданий.

Если нельзя избежать страданий, то, по крайней мере, можно не дать им себя сломить. С. Ваништендаль считает, что юмор – это и сознательное согласие с несовершенством мира и с неизбежностью неудач, и понимание того, что все в этой жизни относительно, и парадоксальное мышление, и уверенность, что все будет хорошо, даже когда все плохо, и игра, и дух творчества, и воображение...

Очевидно, что формирование этих аспектов резильентности целесообразно не только у детей, но и у взрослых. Это предполагает серьезную внутреннюю работу, которая потребует профессионального сопровождения психологов, специалистов по социальной работе и по психологической реабилитации. В [5] выделяются десять личностных и социальных факторов, стимулирующих резильентность: 1) тесная и прочная эмоциональная близость, по меньшей мере, с одним из родителей или родственников; 2) социальная поддержка в семье и вне семьи; 3) открытая, позитивная в эмоциональном плане среда, которая направляет личность на соблюдение определенных норм; 4) социальные модели, способствующие выработке способности преодолевать трудности; 5) разумный баланс между социальной ответственностью и требованиями общества с его культом успеха; 6) познавательные способности; 7) черты характера, позволяющие эффективно преодолевать трудности; 8) личный опыт эффективного решения проблем, вселяющий уверенность в собственных силах и повышающий самооценку; 9) попытка активно противостоять факторам стресса; 10) поиски логики, порядка и смысла в собственном развитии.

В трудовых коллективах применимы следующие компоненты этой модели: формирование в коллективах поддерживающей среды, социальная поддержка, создание соответствующей корпоративной культуры и корпоративного духа обстановки взаимоподдержки, открытости, ясности норм и правил, формирование у сотрудников стрессоустойчивости, формирование над профессиональных универсальных навыков, расширяющих их компетентность, формирование групп поддержки. [32].

Выжить и состояться как личности и как профессионалу в условиях абьюза человеку позволяют самооценку и признание безусловной ценности жизни человека [33]. Эти ценности формируют самопринятие, самоуважение. Убежденность в личной самооценности влияет на то, как человек думает, как мотивирует себя, влияет на качество его эмоциональной жизни и на его жизненные выборы. Самоценность является приобретенной в результате влияния культурных и семейных норм. Таким образом, резильентность является системным качеством человека. Ее развитие становится частью психологической гигиены личности.

Появление моббинга в организациях – сигнал о неблагополучии, требующий незамедлительного вмешательства в ситуацию и принятия адекватных мер. Одновременно это шанс посмотреть на ситуацию с точки зрения неиспользованных личностных возможностей работников, возможностей трудового коллектива и руководства.

Авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов, требующего раскрытия в данной статье.

The authors declare the absence a conflict of interest warranting disclosure in this article.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Бабанов С.** Моббинг как патологическая форма профессионального деструктивного поведения. www.samsmu.ru.
2. **Батаева Е.В.** Моббинг на рабочем месте (междисциплинарные аспекты изучения) // Социологический журнал. 2016. Том 22. № 3. С. 49–66
3. **Бэрн Р., Ричардсон Д.** Агрессия. - Москва: Питер, 2014. – 411с.
4. **Вайнелл Д.** Газлайтинг - тихое насилие. Как понять, что вы в ловушке манипулятора, вырваться на свободу и построить здоровые отношения. М. АСТ, 2023 г. <https://bookzip.club/b/60307-gazlaytingtihoe-nasilie>
5. **Ваништендаль С.** Резильентность или оправданные надежды. Раненый, но не побежденный. Международное Католическое Бюро Ребенка. Женева, 1998. <https://www.danilovcy.ru>
6. **Денисов В.В.** Империализм и насилие. М.: Знание, 1973. 64
7. **Дэвэнпорт Н.** Эмоциональное насилие на работе: молчаливое увлечение? // Отдел кадров. 2005. № 9 (56).
8. **Ениколопов С. Н.** Понятие агрессии в современной психологии. <http://psychlib.ru/mgppu/periodica/pp102001/PP011060.HTM>
9. **Изард К.** Психология эмоций. М.: Питер. 2006. 460 с.

REFERENCES

1. **Babanov S.** Mobbing as a pathological form of professional destructive behavior. www.samsmu.ru.
2. **Bataeva E.V.** Mobbing in the workplace (interdisciplinary aspects of study) // A sociological journal. 2016. Volume 22. No. 3. pp. 49–66
3. **Baron R., Richardson D.** Aggression. - Moscow: Peter, 2014. – 411с.
4. **Vinell D.** Gaslighting - Silent violence. How to understand that you are trapped by a manipulator, break free and build a healthy relationship. M. AST, 2023 <https://bookzip.club/b/60307-gazlaytingtihoe-nasilie>
5. **Vanishtendal S.** Resistance or justified hopes. Wounded, but not defeated. The International Catholic Child Bureau. Geneva, 1998. <https://www.danilovcy.ru>
6. **Denisov V.V.** Imperialism and violence. M. Znanie, 1973. 64 p.
7. **Davenport N.** Emotional abuse at work: a silent infatuation? // HR Department. 2005. № 9 (56).
8. **Enikolopov S. N.** The concept of aggression in modern psychology. <http://psychlib.ru/mgppu/periodica/pp102001/PP011060.HTM>
9. **Izard K.** Psychology of emotions. M.: Peter. 2006. 460 p.

10. **Ильин Е. П.** Насилие как психологический феномен // Universum: Вестник Герценовского университета. 1/2013 С. 167-174.
11. **Каган В.** Знак насилия. <http://index.org.ru/others/199kagan>.
12. **Кулакова А.Б.** К вопросу изучения моббинга в системе трудовых отношений // Социально-экономические исследования. Социальное пространство – 2019. № 2(19) <https://mobbingu.net/articles/detail>
13. **Кочерыжкин В.** Моббинг: что такое травля в коллективе? Причины и виды. <https://vc.ru/u/566739-vladislav>.
14. **Креч Д., Кратчфилд Р., Ливсон Н.** Нравственность, агрессия, справедливость. // Элементы психологии. — М., 1992.
15. **Малкина П. И.** Виктимология. Психология поведения жертвы. ксмо; Москва; 2010 https://vk.com/doc-99879788_632513788.
16. **Медведева Д.** Резилиентность - способность, которая спасет нас от вечных стрессов. <https://www.b17.ru/article>.
17. **Ожегов С. И., Шведова Н. Ю.** Толковый словарь современного русского языка. — М., 1994., с.22
18. **Поликанова О.Ю.** Исследование моббинг-процессов в системе межличностных конфликтов среди работников организации // Молодой ученый. – 2011. -- №4 (27). –Т.3 – С.78-83. <http://moluch.ru/archive/27/3112>.
19. **Селиванова О.А., Быстрова Н.В., Дереча И.И., Мамонтова Т.С., Панфилова О.В.** Изучение феномена резильентности: проблемы и перспективы // Мир науки. Педагогика и психология, 2020 №3. <https://mir-nauki.com/PDF>.
20. Социально-антропологическая парадигма виктимологии: словарь-справочник. / Авт.-сост. Ю.Е. Руденская. – Новосибирск, 2011 С. 99-100
21. **Сперанский В.И.** Основные виды конфликтов: проблемы классификации. // Социально-политический журнал. 1995. № 4. С. 164 - 175.
22. **Сыгтых Е.Л.** Агрессия и насилие: Грани сопряжения понятий <http://www.trinitas.ru/rus/doc/0215/004a/02154006.htm>.
23. Финансовый словарь. <https://dic.academic.ru>
24. **Франк Л. В.** Виктимология и виктимность (об одном новом направлении в практике борьбы преступностью) Душанбе РИСОТГУ им. В.И.Ленина. 1972. 112с.
25. **Хломов К. Д.** Буллинг как объект исследований и культурный феномен <https://mobbingu.net/articles/detail/1469>.
26. Человек и агрессия: Материалы круглого стола. // ОНС. 1993.- №2. - С. 92-105
27. **Черных Е. В.** Юридическая ответственность и государственное принуждение. // Теория государства и права/ Под ред. Н. И. Матузова, А. В. Малько. — М.: Юрист, 1997.
28. **Чикер В.А., Почебут Л.Г.** Теоретические и методологические основы изучения моббинг-процессов в // Институт психологии Российской академии наук. Социальная и экономическая психология. 2016. Том 1. № 2. С. 139-161
29. **Штагеманн Г.** Самоценность. Как заставить ее работать на себя. – Х.: изд-во «Гуманитарный центр»/ Коченгин А.В. 2015. - 212 с.
30. **Эфромсон В. П.** Генетика этики. СПб: «Талисман». 1995. 288 с.
31. **Masten A. S., Cicchetti D.** Resilience in development: Progress and transformation. // Developmental psychopathology: Risk, resilience, and intervention, Vol. 4, 3rd ed. 2016. С. 271–333.
32. **Рычихина Н.С., Евдокимова О.В.** Управление карьерой HR-менеджера. *Современные наукоемкие технологии. Региональное приложение.* 2021. № 4 (58). С. 26–31.
33. **Рычихина Н.С., Коробова О.О., Евдокимова О.В.** Компетентностный подход к построению карьеры HR-специалиста в компании. *Известия высших учебных заведений. Серия «Экономика, финансы и управление производством» [Ивэкофин].* 2022. N 01(51). С.62-72.
10. **Pyin E. P.** Violence as a psychological phenomenon // Universum: Bulletin of the Herzen University. 1/2013 pp. 167
11. **Kagan V.** A sign of violence. <http://index.org.ru/others/199kagan.html>.
12. **Kulakova A.B.** On the issue of studying mobbing in the system of labor relations // Socio-economic research. Social Space – 2019. No. 2(19) <https://mobbingu.net/articles/detail>
13. **Kocheryzhkin V.** Mobbing: what is bullying in a team? Causes and types. <https://vc.ru/u/566739-vladislav-kocheryzhkin>
14. **Krech D., Crutchfield R., Livson N.** Morality, aggression, justice. // Elements of psychology. - M., 1992.
15. **Malkina P. I.** Victimology. Psychology of the victim's behavior. CSMO; Moscow; 2010 https://vk.com/doc-9987-9788_632513788.
16. **Medvedeva D.** Resilience is an ability that will save us from eternal stress. https://www.b17.ru/article/resilience_basic.
17. **Ozhegov S. I., Shvedova N. Y.** Explanatory dictionary of the modern Russian language. - M., 1994., p. 2 2
18. **Polikanova O.Yu.** Research of mobbing processes in the system of interpersonal conflicts among employees of the organization // Young Scientist. – 2011. -- №4 (27). – Vol.3 – pp.78-83. <http://moluch.ru/archive/27/3112>.
19. **Selivanova O.A., Bystrova N.V., Derecha I.I., Mamontova T.S., Panfilova O.V.** Studying the phenomenon of resistance: problems and prospects // The world of science. Pedagogy and Psychology, 2020 No.3. <https://mir-nauki.com/PDF>.
20. The socio-anthropological paradigm of victimology: a reference dictionary. / Author-comp. Yu.E. Rudenskaya. – Novosibirsk, 2011 pp. 99-100
21. **Speransky V.I.** The main types of conflicts: problems of classification. // Socio-political journal. 1995. No. 4. pp. 164-175.
22. **Sytykh E.L.** Aggression and violence: The facets of the conjugation of concepts. <http://www.trinitas.ru/rus/doc/0215/004a/02154006.htm>.
23. Financial dictionary. <https://dic.academic.ru>
24. **Frank L.V.** Victimology and victimhood (on one new direction in the practice of combating crime) Dushanberisotg. V.I .Lenin. 1972. 112c.
25. **Khlovov K.D.** Bullying as an object of research and a cultural phenomenon <https://mobbingu.net/articles/detail/1469>
26. Man and aggression: Materials of the round table. // ONC. 1993. - No.2. - pp. 92-105
27. **Chernykh E. V.** Legal responsibility and state coercion. // Theory of State and Law/ Edited by N. I. Matuzov, A.V. Malko. M.: Lawyer, 1997.
28. **Chiker V.A., Pochebut L.G.** Theoretical and methodological foundations of the study of mobbing processes in // Institute of Psychology of the Russian Academy of Sciences. Social and economic psychology. 2016. Volume 1. No. 2. pp. 139-161
29. **Stavemann G.** Self-worth. How to make her work for herself. – H.: publishing house "Humanitarian Center"/ Kochengin A.V. 2015- 212 p.
30. **Efromson V.P.** Genetics of ethics. St. Petersburg: Talisman. 1995. 288 p.
31. **Masten A. S., Cicchetti D.** Resilience in development: Progress and transformation. // Developmental psychopathology: Risk, resilience, and intervention, Vol. 4, 3rd ed. 2016. С. 271–333.
32. **Rychikhina N.S., Evdokimova O.V.** HR manager career management. *Modern high-tech technologies. Regional application.* 2021. N 4 (58). P. 26-31.
33. **Rychikhina N.S., Korobova O.O., Evdokimova O.V.** Competence-based approach to building a career of HR-specialist in the company. Ivecofin. 2022. N 01(51). С.62-72.

Поступила в редакцию (Received) 10.05.2024

Принята к опубликованию (Accepted) 10.07.2024