

ПСИХОЛОГИЧЕСКИ И НРАВСТВЕНИ АСПЕКТИ НА МОБИНГА

Зарко Колев Ангелов
Мария Стефанова Добрева

Явлението, което е предмет на нашето изследване не е нещо ново в социалната и моралната практика на хората, но самото понятие “мобинг” е сравнително ново не само за българския език, но и за категориалния апарат на съответните науки, които се занимават с неговото изучаване. Произходът на думата е английски (“mob” – нахвърлям се върху ...). Според нас най-точният превод е “тормоз”, но в един по-широк смисъл, мобинг означава да притесняваш или преследваш някого, да го нападаш, да го нагрубяваш или да си прекалено придирчив към него. Същевременно като предлагаме понятието “тормоз” ние категорично се разграничаваме от смисловите значения вложени в него в книгата на Иригоайен [5]. Нещо повече, считаме, че става дума за атрактивен превод на френската дума harcelere (буквално “безпокоене, отегчаване”), което популярния характер на книгата допуска.

Както вече отбелязахме, явлението не е ново, но то е предмет на изследване сравнително отскоро. Едва в края на 70-те и началото на 80-те години на миналия век, първоначално в шведската психология започва разработването на проблема. На настоящия етап теорията на мобинга се разработва сравнително обстойно в Германия, където се публикуват и най-много материали по проблема, но вниманието е съсредоточено главно върху мобинговите ситуации в различни трудови и професионални организации. Причините за това едностранчиво внимание към мобинга се коренят във факта, че за емпирични изследвания на мобинговите ситуации са необходими средства, а само икономически стабилни фирми или мощни професионални съюзи могат да си разрешат такива разходи. Независимо от това на заинтересованите научни общности е добре известно, че мобингова ситуация може да

възникне не само в професионална организация, но и в редица други социални групи – ученически, студентски, спортни, съседски и т.н.

Тъй като проблемът за мобинга е сравнително нов за науката, съществуват множество определения за това явление. Сред тях прави впечатление определението на Ханц Лейман: “Понятието “мобинг” означава негативните действия на група от хора или един човек, насочени срещу друг човек (един или няколко), продължаващи достатъчно дълго време и характеризиращи особените отношения между жертвата и виновника.” [2,67] Значително по-точно, макар и касаещо ограничена сфера е определението на Линда и Аксел Ваниорек: “Мобинг – регулярно и целенасочено нанасяне на вреда на хората на работното им място, което може да причини на човека огромна физическа и душевна вреда. Може, но не е задължително.” [2,68] Мари-Франс Иригоайен предлага едно по-пространно, но и много по-крайно определение на мобинга: “Под тормоз на работното място трябва да се разбира всяко поведение, проявяващо се чрез думи, действия, жестове, писмени документи, което може да нахърни личността, достойнството, физическата или психическата цялост на дадено лице, да го подтикне да напусне или да влоши трудовия климат” [2,58].

Ние не се ангажираме със собствено определение, но считаме, че при неговото създаване могат да се използват следните ориентири:

1. Мобингова ситуация може да възникне само във формална социална група (по месторабота, местоживеене и т.н.), защото при неформалната група, още при първите симптоми на мобинга жертвата може лесно да се оттегли от нея.

2. В мобинговата ситуация могат да бъдат включени различен брой хора (една жертва и един преследвач, една жертва и няколко преследвачи, няколко жертви и няколко преследвачи), но винаги броя на преследвачите е по-голям или равен (един на един) на броя на жертвите, защото в противен случай последните биха оказали ефективен отпор.

3. При мобинга става дума за системен и целенасочен тормоз, поради което епизодичните явления на негативизъм или конфликти между членовете на групата не бива да се разглеждат като мобинг. Тук считаме, че трябва да направим едно уточнение. Според С. Джонев [3,375] в конфликта се различават най-малко два опонента. Това са страните, носители на несъвместими тенденции (според нас – потребности). Те могат да бъдат индивиди, групи, институции и пр.

Всеки от опонентите се характеризира с ранг – неговата сила. Той се определя от върховенството на инстанцията, на която се опират аргументите на опонента. В борбата си за надмощие в конфликта, страните проявяват постоянен стремеж за “надиграване”, търсейки да си присвоят по-висок ранг. Ако приемем тезата на същия автор, че “конфликтът представлява общо сблъскване между противоречиви тенденции, пораждащо взаимно отрицание между опонентите, при което всяка страна държи на еднолично манипулиране с обекта на конфликта“ [4,195], веднага става ясно, че мобингът може да е причина за конфликта, може да е негово следствие, а може и въобще да не предизвика конфликт, но при всички случаи трябва да се отбележи, че при мобинговата ситуация жертвата не оказва не само ефективен, но въобще никакъв отпор. Тя е и се изживява като жертва.

4. В мобинговата ситуация много рядко се стига до открит сблъсък между преследвания и преследвача. Обикновено се използват различни индиректни подходи (настройване на общественото мнение срещу жертвата, омаловажаване на нейните заслуги и достойнства, създаване на препятствия за реализация, причиняване на битови неудобства и т.н.).

5. При мобинга се касае преди всичко за психически и морален тормоз. По-редките случаи на нанасяне на физически или материални щети, като крайна цел имат също психическото давление над жертвата, а не толкова сами по себе си да ѝ причинят вреда.

6. Мобингът може да доведе до нанасяне на дълбоки психически и дори физически травми на жертвата, макар сама по себе си това да не е задължителна характеристика.

7. Изследователите трябва да имат предвид, че може да има мним мобинг. Силно мнителни хора или неудачници често си въобразяват, че са обект на мобинг, с което увеличават напрежението в социално-психическия климат на дадена група.

Определението на Ваниорек ясно показва, че на настоящия етап мобинга е предмет на изследване главно на организационната психология [8,74-76], която съсредоточава вниманието си преди всичко в областта на мобинговите ситуации на работното място. Несъмнен факт е, че мобингът нанася физически, психически и морални вреди на потърпевшите от него, което от своя страна влияе върху тяхната работоспособност и върху ефективността, както от тяхната работа, така и на групата като цяло. Именно този факт обяснява интереса на фирмите към проблема, както и наличието

на по-широк кръг от изследвания в производствено-професионалната сфера.

Тъй като изследванията в тази област се водят сравнително отскоро и в много случаи имат епизодичен характер, не е възможно да се посочи точна статистика на хората и ситуациите. Все пак изследователите посочват, че за редица западноевропейски страни на мобинг са били подложени около 3-4% от новопостъпилите работници и служители, като тенденциите са към увеличение, както ще видим, когато анализираме причините за неговото възникване.

Изследванията показват, че основно мобинга възниква между работници и служители от един и същи ранг и по-рядко между ръководители и подчинени. Като при втория тип по-чести са случаите на мобинг от страна на ръководителя към подчинените [2,133–144; 5,67–68].

I. Причини за възникването на мобинга

Тъй като мобингът е свързан с междуличностните взаимоотношения на хората, още повече поставени в конкретна работна ситуация, то и причините за нейното възникване са доста многообразни. Ние ще ги разделим условно на две групи – обективни и субективни, като под обективни ще разбираме причините произтичащи от организацията, а под субективни – тези от хората, които са включени в мобинговата ситуация.

Обективни причини:

- Предстояща реорганизация на работното място, свързана с възможности за по-добра работа или по-високо заплащане;
- Предстоящи съкращения на персонала;
- Наличие в групата на хора, които се ползват с известна защита по силата на различни правно-нормативни актове. (Например: бременни, майки с малки деца, синдикални активисти, болни от болести защитени от Кодекса на труда и други.)
- Постъпване на нови работници или служители;
- Предстояща възможност за заемане на по-високо място в служебната йерархия;
- Наличие в групата на хора от други раси, националности или етнически групи.
- Неправилно балансиране на групата по полов признак;

– Наличие в групата на инвалиди или на хора, които рязко се отличават във физическия си облик;

– Към някои от работниците или служителите се предявяват изисквания, превишаващи техните длъжностни характеристики;

– Организацията предоставя определени привилегии (жилища, служебен транспорт, възможности за отпих и др.), които не са еднакво достъпни за всички.

Субективни причини:

– Хората се страхуват да не загубят работното си място, служебния си статус или авторитета си;

– Съществуват роднински връзки в конкретната група или в организацията като цяло;

– В групата съществува човек, който рязко се отличава по образование;

– В групата съществува човек, който непрекъснато демонстрира особено високо самочувствие;

– Наличие в групата на хора с предразсъдъци;

– Наличие в групата на “мисионери” (С това понятие се обозначават хора, които са страстни привърженици на някаква кауза и непрекъснато досаждат на останалите с идеите си);

– Наличие в групата на хора, склонни да завидват;

– В групата съществува човек, който по някакви причини просто не се харесва на началника или на останалите – облича се различно, саможив и т.н.;

– Някои хора, особено по-възрастните са консервативни, стремят се да съхранят своето статукво и всеки опит за нововъведения може да стане причина за създаване на мобингова ситуация от тяхна страна;

– Ръководството на организацията или конкретния ръководител на групата фаворитизират някои от своите сътрудници;

– В групата съществуват сексуални домогвания;

– В своята книга “Моралният тормоз. Перверзното насилие във всекидневието” Иригоайен на основата на свои изследвания в областта на виктимологията защитава тезата, че съществуват хора, които притежават перверзен стремеж да упражняват морален тормоз над другите [5, 5–12]. Именно тези хора могат да се явят като причинители на мобингови ситуа-

ции, макар че трябва да се направи уговорката, че не всеки мобинг, особено що се отнася до работното място е причинен от перверзен тип [5, 74].

Както вече отбелязахме по отношение на мобинга липсва особено надеждна статистика, което е причина за невъзможността да се посочи целия кръг от причини, както и тези причини да бъдат подредени по значимост. Независимо от това трябва да отбележим, че тези причини или поне голяма част от тях съществуват почти във всички професионални групи, без това непременно да предизвиква мобингова ситуация. Ето защо считаме, че трябва да се разгледат и конкретните поводи, които биха могли "да отключат" такава ситуация, за която съществуват причини. Към тези поводи могат да се отнесат следните:

- Непосредствени съобщения за някои от обективните причини (предстоящи съкращения, перспективи за повишение и др.).

- Постъпване на работа на нов служител, който ако е перверзник, интригант или завистник може веднага да се превърне в преследвач или ако с нещо се отличава от останалите (по посочените вече причини) да се превърне в жертва.

- Отсъствие на началника, особено, ако той е ръководител, който държи на хармоничните отношения в групата на своите сътрудници;

- Отсъствие на някой колега, чийто авторитет би възпрял при друга ситуация причинителя на мобинга.

- Постигане на някой от колегите на резултати, които са обект на обществено признание (рационализация, научна степен, научно звание и др.).

- Организиране на някаква форма на групов отход (екскурзия, излет, празник и др.) извън организацията, което дава възможност на хората да се покажат в по-различна светлина.

- Промени в семейното положение на някой от сътрудниците (сключване на брак, развод, раждане на деца и др.).

- Промяна в неформалните взаимоотношения (създаване на приятелски кръг, възникване на интимни отношения и др.).

Посочените причини и поводи касаят най-вече мобинговите ситуации в професионалните групи, тъй като там проблемът е най-добре изучен. Независимо от това трябва да посочим, че по-нататъшни емпирични изследвания могат да доведат до откриването и на други причини и поводи.

II. Морално-психически аспекти на мобинга

Колкото разнообразни могат да бъдат причините или поводите за възникването на мобинга, толкова многообразни могат да бъдат и мобинговите ситуации. Тяхното проявяване и протичане зависи от вида на групата (различен е вида на мобинговата ситуация например в съседската и в професионалната група), от обективните обстоятелства, в която съществува групата (село, град, производствена или непроизводствена сфера и т.н.) и най-вече от възрастта, характера и манталитета на участниците в мобинговата ситуация.

В много случаи мобингът може да започне със ситуации, които неговата жертва трудно определя като насочени зловредни действия към себе си. Например при уж приятелски шеги: изчезват за по-дълго или по-кратко време различни дребни вещи – химикалки, чадъри, ръкавици и др., вместо захар в кафето, на жертвата ѝ сипват сол, викат я уж спешно по телефона, а отсреща няма никой и т.н. Когато такъв род действия се превръщат обаче в ежедневие. Когато само един и същ човек се оказва обект на такъв род шеги, а те от своя страна са дело на различни хора. Когато не последва изменение или опит за заглаждане на ситуацията, въпреки че обекта на шегата "е показал огорчението" си от нея, може спокойно да се определи, че се касае за мобингова ситуация.

Тъй като инициаторът на мобинга сам трудно би упражнявал системен тормоз, а и лесно би могъл да се идентифицира като такъв, то той се стреми да привлече на своя страна други членове на групата (по възможност всички). За целта най-често той разпространява различни слухове по адрес на жертвата (Например: жертвата има психично заболяване, различни аморални деяния и др.), пише доноси и анонимки, използва двусмислени намеци или открито злослови по адрес на жертвата. Всичко това има за цел да дискредитира жертвата и да въввлече по-широк кръг от хора в мобинговата ситуация в качеството на преследвачи. На този етап жертвата започва да усеща различни признаци на социална изолация. Например, като се приближи към група, която води оживен разговор, всички рязко замълчават; колегите избягват извънслужебните разговори с нея, а често пъти не споделят и необходимата служебна информация; не ѝ се предлага да вземе

участие в подготовката на даден празник; на формални или неформални събирания до нея сядат само ако няма друга възможност и т.н.

Както видяхме от причините пораждащи мобинга, най-често срещаната цел е служебната дискредитация на жертвата, усилията на преследвача и развитието на мобинговата ситуация са именно в тази посока. За целта се омаловажават приносите на жертвата към общата работа или резултатите от изпълнението на индивидуалните ѝ задачи. По различни начини се препятства изпълнението на служебните задачи от жертвата: предоставя ѝ се най-непривлекателната работа; ограничава се нейния достъп до информация, материали или инструменти; създават ѝ се различни неблагоприятни условия на труд и др. Всичко това влошава качеството на нейната работа. Същевременно преследвачите използват всеки повод за забележки или критики по адрес на жертвата, най-често лицемерно прикрити с уж колегиална загриженост.

В резултат на всички тези атаки жертвата се чувства дискомфортно на работното си място. Появява се чувството за вина, че не успява нито да се справи със служебните си задачи, нито да се впише в колектива. Появява се чувството на изолираност, че си по-различен от другите и то не в добрия смисъл на думата. На основата на тези чувства се развива комплекс за малocenност, който от своя страна може да доведе до развитието на различни депресивни състояния. Те от своя страна, съчетани с други неблагоприятни обстоятелства (наследствена обремененост, семейни проблеми и др.), при отделни хора могат да доведат до злоупотреба с алкохола или наркомания.

Мобинговата ситуация за жертвата по същество е стресова ситуация. Човекът, който е обект на мобинга, като че ли изведнъж попада в коренно различна среда и пред него възникват както професионални, така и проблеми в междуличностното общуване, с които преди това не се е сблъсквал и които предизвикват у него стрес. Още по-силен е този стрес, ако се касае за новопостъпил член на групата, за когото новата работа и обстановката са достатъчно стресиращи фактори. Стресът променя нервно-психичния статус на личността, а в много случаи води и до различни здравословни проблеми като хипертония, диабет, исхемична болест на сърцето и др. [6; 7].

Следователно мобингът се отразява негативно върху здравето на човека, главно на жертвата. Западноевропейските автори спират вниманието си преди всичко на този факт [2, 19–26]. Ние обаче смятаме, че не е без значение и фактът, че мобингът има негативно въздействие и върху

благополучието на човека. Мобингът намалява работоспособността на жертвата, снижава резултатите от нейната трудова дейност, което може да се отрази негативно върху заплащането ѝ. Нещо повече, често пъти като единствен изход от мобинговата ситуация се оказва напускането на работа, а това означава безработица или в по-добрия случай намиране на работа не по специалността, прекъсване на темповете на квалификация и др. Всичко това дава негативно отражение върху щастието на човека и не само с разрушаването на неговото здраве и благополучие, но и с факта, че негативните преживявания, свързани с мобинга ирадирират и върху други сфери на човешкото общуване, каквито са семейството, приятелския кръг и т.н.

Изброените по-горе обстоятелства ни дават основание да потърсим нравствените измерения на мобинга – една страна в мобинговите изследвания, която до сега е пренебрегвана, може би поради факта, че мобинга недвусмислено подлежи на отрицателна морална оценка. Кои са основанията за това заключение?

– На първо място бихме посочили, че мобинговата ситуация е израз и “хранителна среда” за злонамереността. Независимо от причините породили мобинга, неговите прояви са различни злодеяния спрямо жертвата.

– Интересни за етически анализ при всяка една мобингова ситуация са мотивите на преследвача. Без да разполагаме с богат емпиричен материал, но изхождайки от причините, пораждащи мобинга, трябва да отбележим, че обобщено тези причини бихме определили като егоистични, което е противоположно на получаващия висока морална оценка алтруизъм.

– Мобинговата ситуация отнема голяма част от вниманието на хората, въввлечени в нея. По отношение на преследвача това е свързано с измисляне, разработване и упражняване на различните форми на тормоз, а по отношение на жертвата – съсредоточаването върху проблемите и търсенето на изход от тях. Мобингът привлича като магнит вниманието на човека, откъсва го от действителността, отнема му време и сили. Това от своя страна не само намалява неговата работоспособност, но и пречатства цялостната му социална реализация. И тъй като всеки опит да се пречатства пълната реализация на човешките сили и възможности е античужден, мобингът може да получи негативна морална оценка.

– Мобингът отнема радостта от живота. Това се отнася преди всичко за човека, който е обект на мобинга. Потискащото въздействие на мобинговата ситуация пречи на нейната жертва да изпитва радостта от своята професионална реализация. Както отбелязахме депресиращото ѝ влияние се разпростира и върху други сфери на човешките живот и дейност, като семейството, приятелския кръг, хобито, от които човек също черпи положителни емоции и чувства. Жертвата на мобинга не може пълноценно да изживява здравето и успехите си, удоволствията от междуличностното общуване, изкуството, естетическата изразителност на действителността. Тази отнета радост от живота на свой ред рефлектира върху здравето, реализацията му в практиката и качествата на общуването.

– Мобингът прави човека песимистичен. Не само отнетата радост от живота, но също така и невъзможността да се преодолеят причините, породили мобинга, да се възстанови справедливостта, да се хармонизират взаимоотношенията с околните, превръща мобинговата ситуация в източник на песимизъм. Този песимизъм често излиза извън рамките на емоциите, чувствата и явленията, съпътстващи мобинга, и ирадира върху целия мироглед на човека, като се отразява негативно върху личността и върху взаимоотношенията ѝ с други хора, тъй като песимистите не са от най-желаните партньори.

– Мобинговата ситуация е свързана с непродуктивно изразходване на човешката енергия. Създателят на мобинговата ситуация изразходва голяма част от своята енергия, за да организира различни ситуации, в които попада неговата жертва, а тя от своя страна губи голяма част от времето и силите си за преодоляването на тези ситуации и особено за възстановяването на своя имидж. Нещо повече, получава се един порочен кръг, при който жертвата, пропилявайки времето и енергията си да компенсира вредите на доброто си име, изостава при решаването на непосредствените си задачи, с което още повече си вреди. Ограничеността на човешките сили и енергия обуславя аморалната оценка на всяко тяхно непродуктивно изразходване.

– Мобингът дисхармонизира отношенията между хората. Дори в случаите, когато няма открит конфликт и привидно се спазва някаква колегиална етикеция, това са ситуации, белязани с фалш и лицемерие, които не могат да получат висока морална оценка. Мобинговата ситуация поражда напрежение и усложнява контактите не само между преследвача и неговата жертва, но и с останалите волни или неволни участници в нея.

Голямата психична травма, която нанася мобингът на своята жертва дисхармонизира нейните отношения и с хората извън професионалния кръг, например в семейството, сред приятелите и т.н.

Макар и рядко, мобинговата ситуация може да се превърне в реален конфликт, което е най-ярката форма на дисхармонизация на човешките отношения. Доколкото една от основните функции на морала е усъвършенстването на междуличностните взаимоотношения, то всеки опит за тяхното дисхармонизиране е ярко аморално явление.

– Мобингът е свързан с насилие. Тук визираме не изброените форми на психически и морален тормоз, а чисто физическото насилие, което може да се нанесе на неговата жертва. Въпреки че изследователите посочват, че такива случаи са много редки, трябва да отбележим, че те не са изключени [2,76]. Известна е тезата, че насилието поражда насилие. Това означава, че този срещу когото е упражнено насилие смята, че най-лесно е да бъде възмезден чрез друго насилие, осъществено този път от негова страна. Нещо повече, той счита, че е в правото си да упражни по-голямо насилие, с което не само да бъде възмезден, но и да бъде наказан насилникът. Така насилието ескалира и може да прерасне в престъпление. Но и без тези крайности, всеки опит за физическо посегателство срещу човека е несъмнено аморален.

– Мобингът нанася вреда на човешкото здраве. Със създаването на стресови ситуации, със загубата на сили и енергия, с подавяващото присъствие на отрицателни чувства и емоции, с откритите прояви на насилие, мобингът влияе негативно върху човешкото здраве, което още повече очертава неговата аморалност.

– Мобингът е свързан с дисквалифициране на жертвата. Самото дисквалифициране е крайна форма на пренебрежението. Преследвачите сякаш не забелязват жертвата, не разговарят с нея, не я поздравяват, отнасят се с нея като към предмет, говорят в нейно присъствие за нея в трето лице и т.н. Дисквалифицирането на човека е крайна форма на дехуманизация в междуличностните взаимоотношения и с основание се ползва с морално-негативна оценка.

– Мобингът най-често цели пълното дискредитиране на жертвата, т.е. сриването на нейния авторитет и влияние. Доколкото създаването на определено обществено положение и изграждането на авторитет са част от смисъла на живота за съвременния човек, то всеки опит за неговото дискредитиране е и опит за обезсмисляне на неговия живот. Антихуманната

насоченост на подобни действия е пределно ясна и основателно ги определя като аморални.

– Мобингът е мощно средство за разделяне на хората. Това е аморална характеристика не само поради факта, че се дисхармонизират човешките взаимоотношения, но и поради факта, но и поради факта, че противопоставянето на отделни личности или групи от хора може да бъде използвано за тяхното манипулиране.

Когато се опитваме да открием нравствените аспекти на дадено явление, ние изследваме неговото въздействие по отношение на здравето, щастието и благополучието на човека. Същевременно съизмерваме явлението с основните морални ценности, които изповядва обществото, в което се проявява явлението. За нашето общество това са моралните принципи на хуманизма и колективизма. Изхождайки от така определените критерии и имайки предвид изложените по-горе характеристики, можем да направим заключението, че мобингът е определено аморално явление, в чиято защита не бихме могли да приведем нито един факт.

В настоящия раздел се опитахме да открием моралните и психичните страни на мобинга, изхождайки главно от позициите на етиката и психологията. Същевременно ние съзнаваме, че мобингът е сложно явление, което освен нравствено-психически има също така икономически, политически, правни и други аспекти. Когато той бъде изследван от позициите на тези науки, ние сме убедени, че техните изводи, подложени на етико-психологически анализ ще обогатят познанията ни по отношение на морално-психическите аспекти на мобинга.

Същевременно дори и на това ниво на развитието на мобинга, теорията би могла да се обогати със създаването на морално-психически портрет на жертвата и преследвача, но може би това е предмет на бъдеща тяхна разработка.

III. Подходи и средства за преодоляване на мобинга

Изложените етико-психологически аспекти на мобинга, свидетелстват, че става дума за едно отрицателно явление в социалната и моралната практика на хората, което налага да се търсят подходи за неговото преодоляване. Изхождайки от причините, пораждащи мобинга,

твърде илюзорно е да смятаме, че мобинговите явления биха могли да се ликвидират кардинално. Ето защо ролята на психологията и на етиката е да набележат редица универсални подходи, с помощта на които би могла да се разреши всяка една мобингова ситуация, взета поотделно.

Най-доброто решение бихме имали в случаите, когато жертвата в мобинговата ситуация е наясно със самата теория на мобинга. В този случай тя лесно би могла да разпознае мобинговата ситуация, да анализира причините, които я пораждат и да потърси най-адекватните пътища за нейното преодоляване. Този случай обаче е твърде хипотетичен по две причини: Първата е, че теорията на мобинга, поради недостатъчната си развитост и поради ограничения кръг публикации е недостатъчно популярна, дори и сред специалисти. Втората – добре обучените в областта на мобинга човек предварително ще анализира причините, ще тушира тяхното въздействие и ще направи всичко възможно мобинговата ситуация да не възникне. Ако въпреки положените усилия мобингът се състои, то значи единствения изход за жертвата е тя да напусне групата. От това е видно, че в първия случай говорим за епизодични и дори бихме ги нарекли хипотетични ситуации. Това обаче не означава, че не бихме приветствали популярни публикации в ежедневния и периодичен печат, които да съсредоточават вниманието към проблемите на мобинга и да повишат информираността на хората в тази насока.

При втория случай имаме ситуация, при която жертвата на мобинга чувства, че нещо не е наред, че ситуацията излиза извън нейния контрол и трябва да се обърне към специалист. Тук не искаме да се спираме върху твърде неприятния факт, че у нас почти липсва както търсене, така и предлагане на консултантска практика по психология и най-вероятно жертвата ще потърси помощта на лекар едва когато мобинговата ситуация предизвика здравословен проблем. Остава ни да се надяваме, че лекарят ще е достатъчно компетентен да реши не само здравословния проблем, но и да насочи жертвата към консултации с психолог.

Като кардинален метод за преодоляване на мобинговата ситуация може да се посочи напускането на работа. Към това обаче трябва да се прибегва само в краен случай. Вече посочихме неблагоприятното въздействие на смяната на работа върху отделния човек, но трябва да отбележим, че текучеството на кадри се отразява неблагоприятно върху резултатите на групата. Същевременно напускането на работа често се

възприема като отстъпление и това влияе негативно на морала и самочувствието на напусналия. Не на последно място трябва да се отбележи и факта, че дори хората, които не харесват работата си, често се чувстват по-нещастни, когато я загубят [1,288].

Съществена роля в предотвратяването и преодоляването на мобинга играят ръководителите. Предварително изключваме ония ръководители, които смятат, че е добре в групите да съществуват конфликти, защото те водят до съперничество, което може да се отрази положително на резултатите от труда. Такива ръководители смятат също така, че враждебните отношения водят до по-малка загуба на време в извънслужбени разговори. Подобна позиция на ръководителя е не само аморална, но и недалновидна, защото тя в един момент ще доведе до точно обратния резултат.

Добрият ръководител трябва да полага максимални усилия за създаването на благоприятен социално-психически климат в трудовия колектив, което включва и задължения, свързани с мобинга. Най-успешно с мобинга биха се справили ръководителите на най-ниските йерархически нива, защото те са най-близко до хората и най-добре познават проблемите в групата. За съжаление това са и ръководителите с най-ниска подготовка в това отношение. Изследванията сочат, че за ръководители на най-ниските йерархични нива обикновено се издигат хора, които са добри специалисти при решаването на професионалните задачи, но им липсва организационна и управленческа подготовка. Такъв ръководител трудно би се справил и с най-елементарната мобингова ситуация.

Ето защо, ръководителите от по-висок ранг, когато отчитат наличието на причини пораждащи мобинг, трябва да проведат превантивна работа с по-нискостоящите от тях и да насочат тяхното внимание към евентуални мобингови явления. Ръководителите трябва да се стремят да тушират въздействието на причините, да проведат индивидуална работа както с евентуалните преследвачи, така и с жертвата, ако е необходимо да проведат някои структурни и организационни промени, с които да изведат групите от мобинговата ситуация. Тъй като независимо от общата теория на мобинга, всяка мобингова ситуация е строго специфична, много е трудно да се дадат конкретни съвети на ръководителите за откриването и преодоляването ѝ. Преди всичко ръководителят трябва да проследи някои обективни характеристики, които биха свидетелствали, че в групата съществува мобингова ситуация. Към тях спадат:

– Наличието на по-голямо текучество на кадри в групата по сравнение с другите групи в организацията.

– Наличието на сериозни заболявания или повече болнични листи сравнение с другите групи.

– Постъпват повече оплаквания срещу колеги от други звена или висшестоящи ръководители.

– Намаляват инициативите за организиране на колективни дейности в извънслужебно време и др.

Същевременно ръководителят е добре по-често да се “вглежда” в своите колеги и в техните взаимоотношения. Там свидетелства за мобингова ситуация могат да се открият в следното:

– Някой от колегите започва сякаш безпричинно да изостава от другите при изпълнението на поставените задачи или в своето развитие.

– Някой започва да боледува много често.

– Някой се държи много нервно и дори агресивно.

– Някой става показно небрежен към външния си вид.

– Зачестяват конфликтите в групата и др.

Когато изброените характеристики дават положителна индикация за мобинг, ръководителят трябва да проучи не само кой е жертвата, но и кой е основният инициатор на преследването и едва тогава да пристъпи към преодоляване на мобинговата ситуация.

Не само морално, но и организационно правилно би било поведение на онзи ръководител, който след изчерпването на всички други средства, в стремежа си да прекрати мобинга, отстрани от работа виновника за мобинговата ситуация, а не на неговата жертва. Така ще се сложи край не само на конкретната мобингова ситуация, но ще се даде да разбере, че таква поведение и в бъдеще е нежелателно. Същевременно ръководителят трябва да е наясно, че таква решение може да му навлече редица неприятности. Ако преследвачът бъде изведен не само от групата, но и от организацията, но продължава да поддържа връзки с бившите си колеги, той ще продължи да интригантства. Най-вероятно е да тръгнат слухове по адрес на ръководителя, например за фаворизиране или секс. Дори когато преследвачът бъде изцяло отстранен, но в мобинговата ситуация са били участници и други членове на групата, усложнените отношения ще продължават още дълго да тегнат върху социално-психичния климат в групата, което ще създава допълнителни проблеми на ръководителя. Ето защо, както вече отбелязах-

ме, от ръководителя се изисква гражданска смелост и морална твърдост да избере по-трудната ситуация с отстраняването на преследвача.

Същевременно трябва да се обърне внимание на ръководителите, че самите те могат да бъдат въввлечени в мобингова ситуация по най-различен начин: като дават път на доносници и интриганти, не винаги са обективни в оценката за извършената работа, проявяват несправедливост при разпределение на задачите или привилегиите, не проявяват внимание или обратно, проявяват прекалено внимание към лични или семейни проблеми на отделни членове на групата и т.н.

С умението си да управлява не само производствените, но и социалните процеси в професионалната група, ръководителят е основен фактор за борба с мобинга в тази област. За целта бихме им препоръчали да се придържат към следните правила:

1. Никога не отделяйте внимание на ония ваши подчинени, които биха искали да злословят пред вас по адрес на свой колега.

2. Имайте свое мнение за всеки един от хората, с които работите и се стремете да го отстоявате.

3. Стремете се да се отнасяте еднакво към всички свои подчинени и най-вече да не фаворизирате никого.

4. Ясно покажете на всеки един в групата, че всяка мобингова ситуация ви е неприятна и ще се борите срещу нея.

5. Бъдете безкомпромисни към преследвачите в случаите на мобинг.

6. Окажете специално внимание на жертвата на мобинга, като привлечете и други членове на групата в това отношение.

7. Стремете се непрекъснато да усъвършенствате своята управленческа култура, в това число и по проблемите на мобинга [2, 151–152].

Като средство за преодоляване на мобинговата ситуация могат да бъдат използвани и синдикалните организации, но тук подходът трябва да бъде много внимателен, защото синдикалните лидери от по-висок ранг трябва да има кой да ги ангажира с проблема, а груповите отговорници, които по принцип са по-близко до проблемите на групата, може сами да се окажат замесени в мобинговата ситуация.

Независимо от многообразието на причините, пораждащи мобинга, трябва да отбележим, че когато в една група съществуват строго определени правила на взаимоотношения, мобингът по-трудно би намерил почва за

развитие. Ето защо ние предлагаме една група от правила за хората, които работят заедно:

1. Поемай справедлив дял от общата работа.
2. Уважавай правото на другия на начин на живот.
3. Грижи се (доколкото е възможно) за общите физически условия за работа (светлина, шум, чистота и т.н.).
4. Бъди готов да помогнеш, когато е нужно.
5. Проявявай желание за сътрудничество.
6. Не се обръщай към началниците с доноси и клевети.
7. Когато е необходимо, искай помощ и съвет.
8. Не бъди прекалено любопитен относно личния живот на колегите.
9. Връщай дълговете, услугите и комплиментите на работното място, колкото и дребни да са те.
10. Не създавай сексуални взаимоотношения на работното място.
11. Пази поверените тайни.
12. Защитавай този, с когото работиш в негово (нейно) отсъствие.
13. Не критикувай публично колегите си. (Последното правило маже

би се нуждае от пояснение, тъй като доскоро у нас се смяташе, че критиката и самокритиката са едни от основните фактори за изграждане на положителен социално-психически климат в професионалните колективи. Изследванията на американски и западноевропейски психолози обаче показват, че в условията на пазарна икономика, критиката между колеги или от страна на ръководителя пред други хора има негативно въздействие и е особено нежелателна) [1; 2; 5].

Както видяхме от причините, същността и подходите за преодоляване на мобинга, еднозначно решение на проблема е невъзможно. Същевременно нашите наблюдения на мобинговите и близките до мобинга процеси свидетелстват, че най-универсалният подход за предпазване от мобингова ситуация е приятелството. Въпреки, че редица автори като Аргайл, Хендерсън, Смит, Уейкли и др. се отнасят противоречиво към приятелските отношения на работното място, трябва да отбележим, че приятелството е една солидна “имунизация” срещу мобинга. Когато човек има приятел сред колегите, той винаги има с кого да сподели професионалните и междуличностните си проблеми. Чрез приятелите се разширява кръгът на общуването, а следователно се намаляват възможностите някой да извърши нещо “зад гърба” на другия. Приятелят запълва дефицита в общуването на жертвата на

мобинговата ситуация. Най-общо казано, когато човек постъпва някъде на работа е добре да побърза да си създаде приятелски кръг, а след това да полага усилия за съхраняването на приятелските отношения.

В заключение бихме казали, независимо че мобингът не е достатъчно изяснен в теоретично отношение и независимо от морално-психичните вреди, които нанася на хората, той съществува и всеки опит за пренебрегване или омаловажаване на проблема е пример за ретроградно мислене и поведение.

ЛИТЕРАТУРА

1. **Аргайл, М., М. Хендерсън.** Анатомия на човешките отношения. С., 1989.
2. **Ваниорек, Л. и А. Моббинг.** Когда работа становится адом. Москва, 1996.
3. **Джонев, С.** Социална организация. Ч. I, С., 2000.
4. **Джонев, С.** Стратегии на ръководителя в междуличностните отношения. С., 1990.
5. **Иригоайен, М.-Ф.** Моралният тормоз. Перверзното насилие във всекидневието. С., 2001.
6. **Попов, Х.** Тревожност. С., 1994.
7. **Селие, Х.** Стрес без дистрес. С., 1982.
8. **Узунова, Ф.** Организационно поведение. Варна, 2000.