Муниципальное дошкольное образовательное учреждение

 «Детский сад №21»

Консультация для педагогов

Современные виды конфликтов в организации: моббинг, буллинг и способы их преодоления

Подготовили педагоги – психологи

Смирнова М.С.

Летницкая Е.В.

г. Ярославль

Май 2023год

Современные виды конфликтов в организации: моббинг, буллинг и способы их преодоления.

Важной частью разговора о жестокости является тема буллинга - агрессивного преследования одного из членов коллектива со стороны остальных членов коллектива или его части и моббинга - формы психологического насилия в виде травли сотрудника в коллективе, как правило, с целью его последующего увольнения.

Буллинг – (от английского bully - хулиган, драчун, задира, грубиян, насильник) – притеснение, травля, дискриминация. В более широком смысле – это особый вид насилия, когда один человек (или группа) физически нападает, или угрожает другому, более слабому физически и морально человеку (или группе лиц). От случайной драки буллинг отличается систематичностью и регулярностью повторов.

Цель буллинга - за агрессивным поведением скрыть свою неполноценность.

Буллинг не имеет ничего общего с руководством коллективом, если он применяется взрослыми, так как хороший администратор (учитель,педагог) управляет и руководит коллективом, плохой - травит. Поэтому, любой, кто выбирает травлю как метод, будь то взрослый или ребенок, показывает свою неполноценность, и та сила ,с которой человек травит другого, определяет степень неполноценности тирана.

Мотивами буллинга являются:

* Зависть;
* Месть (когда жертвы переходят в разряд буллеров: наказать за боль и
* причиненные страдания);
* Чувство неприязни;
* Борьба за власть;
* Нейтрализация соперника через показ преимущества над ним;
* Самоутверждение вплоть до удовлетворения садистских потребностей отдельных личностей;
* Стремление быть в центре внимания, выглядеть круто;
* Стремление удивить, поразить;
* Стремление разрядиться, «приколоться»;
* Желание унизить, запугать непонравившегося человека.

В процессе буллинга всегда присутствуют три стороны:


Возможные критерии выбора жертвы:

* необычная внешность (шрамы, лишний вес, неровные зубы и так далее),
* скромность, замкнутость, немногословность,
* неопрятный внешний вид,
* незаинтересованность в том, что популярно среди других детей (блогеры, игры, музыканты и так далее),
* новое лицо в классе, когда роли распределены, а отношения внутри коллектива уже устоялись.

Часто буллерами становятся:

* Дети, воспитывающиеся родителями-одиночкам;
* Дети из семей, в которых у матери отмечается негативное отношение к жизни;
* Дети из властных и авторитарных семей;
* Дети из конфликтных семей;
* Дети с низкой устойчивостью к стрессу;
* Дети с низкой успеваемостью.

Довольно часто к буллингу присоединяется группа преследователей, с которыми буллер осуществляет свою агрессию. Кто чаще всего становится преследователями, помощниками буллеров:

* Несамостоятельные, легко поддающиеся влиянию окружающих, безынициативные дети;
* Дети, которые всегда стремятся следовать правилам, неким стандартам
* (очень прилежные и законопослушные);
* Дети, не склонные признавать свою ответственность за происходящее (чаще
* всего считают виноватыми других);
* Часто подверженные жесткому контролю со стороны старших дети (их родители очень требовательны и склонны применять физические наказания).
* Эгоцентричные, не умеющие ставить себя на место другого (в беседах часто говорят: «Я и не подумал об этом»);
* Не уверенные в себе, очень дорожащие «дружбой», оказанным доверием со
* стороны лидеров класса;
* Трусливые и озлобленные дети.

Существуют две основные формы травли:

**Психологическая форма травли** — это угрозы, насмешки, клевета, изоляция, мелкое задирание без травматической физической агрессии. Угрозы, насмешки, присвоение обидных кличек, бесконечные замечания, критика, необъективные оценки со стороны учителей, высмеивание, оскорбление, унижение ученика в присутствие других детей, принуждение делать что-то, чего ребенок делать не хочет. Распространение слухов и сплетен, социальное исключение и изоляция (когда с ребенком никто не общается, не приглашает в игру, не выбирает в команду); избегание; манипуляция дружбой («Если ты дружишь с ней – мы с тобой не друзья»). Дискриминация по национальным и социальным признакам. Подчеркивание физических недостатков. Нецензурная брань. Умышленное доведение человека до стресса, срыва. Распространение записок, нашептывание оскорблений, которые могут быть услышаны жертвой, унизительные надписи на доске или в общественных местах.

Физическая форма — толчки, побои, прочие насильственные действия, порча имущества жертвы и т. д.; иногда бывает с использованием оружия. Избиение, нанесение ударов, шлепки, подзатыльники, пинки

В последнее время в подростковой среде стал широко использоваться так называемый кибербуллинг - нападения с целью нанесения психологического вреда, которое осуществляются через средства электронных технологий - электронную почту, сервисы мгновенных сообщений, чаты, социальные сети, web-сайты, а также посредством мобильной связи. Систематически осуществляются анонимные звонки и отправляются оскорбляющего или угрожающего рода сообщения. Съемка компрометирующих фото- и видеоматериалов, публикация их в сети Интернет. Отправление анонимных угроз или оскорблений. Создание групп, в которых намеренно игнорируются определенные люди. Выстраивание фальшивых дружеских или родственных отношений (чтобы узнать личную, интимную информацию).

Буллинг оставляет глубокий след в жизни жертв и отражается на эмоциональном и социальном развитии, на школьной адаптации, может иметь тяжелые психологические последствия. Дети, которые подверглись травле, получают тяжелую психологическую травму. Не имеет значения, какой буллинг имел место - физический или психологический. Даже через много лет на тренингах люди, вспоминая, как их травили в школе, часто плачут и рассказывают о своих очень болезненных переживаниях. Это одна из самых сильных эмоциональных травм для ребенка. Поэтому ребенку необходимо оказывать помощь.

Буллинг оказывает влияние не только на жертву, но и на агрессора и на зрителей. Жертвы буллинга испытывают сложности со здоровьем и успеваемостью, в три раза чаще сверстников имеют симптомы тревожно-депрессивных расстройств, апатию, головные боли и энурез, совершают попытки суицида.

Взрослые, которые были в детстве жертвами буллинга, проявляют более высокий уровень депрессии и более низкий уровень самооценки, страдают от социальной тревожности, одиночества и беспокойства, часто страдают депрессиями в среднем возрасте и тяжелой депрессией в зрелом возрасте.

У школьных «агрессоров» буллинга во взрослом возрасте может возникать

Поговорить с обидчиками и выяснить, в чем причина такого отношения. Возможно, дело в неком конфликте, решение которого поможет прекратить агрессию.

Не молчать. Молчание — это немое одобрение происходящего. Если буллинг происходит в школе, следует обратиться к преподавателям, школьному психологу, директору. На работе стоит рассказать о ситуации руководству или HR.

Найти поддержку у тех, кому доверяете. Если человек, узнавший о буллинге, не предпринимает ничего, чтобы это остановить, следует обратиться к кому-нибудь еще. Также есть специальные службы, готовые поддержать и помочь советом в такой ситуации.

Обратиться к психологу. В последнее время все больше людей заботятся о своем ментальном здоровье, обращаясь к специалистам. И это правильно: психолог выслушает, предложит варианты решения проблемы.

Моббинг — это форма психологического насилия в виде травли сотрудника в коллективе, как правило, с целью его последующего увольнения.

«В животном мире mobbing — это когда стадо травоядных нападает на хищника. Психолог и учёный-медик, доктор Ханц Лейман впервые провёл исследование такого явления на рабочих местах в Швеции в начале 1980-х. Он назвал такое поведение моббингом и охарактеризовал его как «психологический террор», который включает «систематически повторяющееся враждебное и неэтичное отношение одного или нескольких людей, направленное против другого человека, в основном одного». Лейман определил 45 вариаций поведения, типичных для моббинга: утаивание необходимой информации, социальная изоляция, клевета, непрекращающаяся критика, распространение необоснованных слухов, высмеивание, крики.

Проблема моббинга – это проблема этических и психологических норм поведения людей. Если этическое и психологическое в человеке находится в единстве, то нравственные нормы проявляются в свойствах личности как работника, определяют его поведение в трудовом коллективе и те стратегии, которые он выбирает, двигаясь по карьерной лестнице: кто-то преодолевает каждую ступень благодаря своим способностям и труду, а кто-то - путем сбрасывания конкурентов с лестницы.

Моббинг - междисциплинарный феномен. Его изучением занимаются социология, психология, конфликтология, юриспруденция.

Особенности общества, в котором проявляется насилие:

* характер социально-экономического устройства страны,
* уровень безработицы,
* бедность,
* наличие гражданских войн и локальных военных действий,
* уровень преступности,
* слабость законов,
* отсутствие целостной и действенной системы защиты детей.

Особенность отношения нашего народа к насилию и жестокому обращению – оно более терпимое, чем у других народов.

Административный сектор. Зачастую из-за специфической системы субординации и кумовства, в административных учреждениях достаточно часто создаются условия для боссинга (травли со стороны администрации, руководителя трудового коллектива). Чаще всего «неподготовленные» сотрудники, не имевшие опыта работы в подобных учреждениях, адаптируются не полностью или вообще не адаптируются, привлекая к себе внимание потенциальных мобберов.

Государственные учреждения. В таких государственных учреждениях, как больницы, школы, наблюдаются похожие проблемы: боссинг, сэндвичмоббинг, буллинг. Они обусловлены многими причинами, в частности: отсутствием альтернативных рабочих мест; жесткой системой субординации или кумовством; низкими зарплатами и манипулированием с их премиальными составляющими и т. д.

Вооруженные силы (моббинг в армии и силовых структурах известен как дедовщина и изучается особо).

Российская практика свидетельствует, что кроме вертикального и горизонтального моббинга имеет место институциональный моббинг, под которым понимается моральное преследование работников с использованием таких институтов, как аттестация персонала, квалификационные экзамены, рассмотрение служебных споров

Виды моббинга

Горизонтальный чаще всего применяют по отношению к новичкам более старые сотрудники организации. Он может проявляться в «бойкоте» со стороны сослуживцев, предоставлении неверной информации, игнорировании просьб, сплетнях и множестве иных «мелочей». Обычно такое случается, если в новичке видят конкурента, или он сильно выделяется из коллектива своей «неординарностью». Нередко причиной становится и обычная зависть к более молодому и удачливому коллеге. Отмечено, что зачинщиками травли во многих случаях становятся пожилые сотрудники, которые боятся потерять место и из-за этого придираются к своим коллегам. Иногда подобный прессинг имеет временный характер и является своеобразным «посвящением» в члены коллектива. В жертву моббинга может превратиться и опытный работник, к которому вдруг начало благосклонно относиться начальство.

«Вертикальный» моббинг часто возникает там, где есть желание освободить место для продвижения по службе, убрать конкурента или отомстить. Например деректор, по тем или иным причинам, хочет избавиться от работника, но не может сделать это законным способом, ведь без серьезных оснований уволить подчиненного практически невозможно. Гораздо проще постоянно обвинять работника в некомпетентности, недисциплинированности, ставить перед ним невыполнимые задачи и, в конце - концов, вынудить его уйти по собственному желанию.

Ярлык. Акцентируется внимание на негативном качестве, который якобы есть у вас. К любой негативной фразе в ваш адрес добавляется слово «всегда». «Ты всегда опаздываешь на совещания», «Ты как всегда не уложился с дедлайн».

Крик. Применяется агрессивное поведение, например, удары по столу, на вас необоснованно кричат с целью запугать вас, выставить жалким и неспособным противостоять.

Покровительство. Акцентирование внимания на превосходстве интеллекта руководителя по сравнению с вашим интеллектом, принижение ваших умственных способностей.

Позор. Высмеивание ваших профессиональных и личных недостатков при коллегах по работе. Отчитывание вас при всех коллегах из вашего или других отделов, на общих собраниях, чтобы вам было стыдно.

Пренебрежение. То, что важно для вас игнорируется вербально или с помощью жестов, закатывания глаз, ухмылки. Вы закрываетесь в себе и начинаете боятся что-либо рассказывать своему руководителю.

Сарказм. Издевательские шутки над вами или высмеивание выполненной вами работы. Если вы показываете, что вам это не приятно, то руководитель обвиняет вас, что это всего лишь шутка, а вы неоправданно серьезно на нее реагируете.

Интересы. Если руководитель знает о ваших хобби, то он задевает вас, говоря о том, что это бессмысленная и пустая трата времени. «Ты не мог найти хобби по интереснее? Неужели вся твоя семья разделяет твой интерес?»

КОЛЛЕКТИВНЫЕ ПРИЧИНЫ МОББИНГА

* неясность стратегии и цели организации/учреждения,
* неодинаковые требования начальника к разным сотрудникам,
* постоянное изменение («перетасовка») видов работ и профессиональной нагрузки между работниками (специалистами),
* уравниловка в оплате,
* неприятие инакомыслящих,
* попустительское отношение руководителей организации к любителям интриг и закулисных игр,
* нерациональное устройство информационных потоков,
* расплывчатые границы ответственности и служебных обязанностей,
* отсутствие системы кадрового продвижения и возможностей карьерного роста,
* превалирование интимных или родственных связей между руководством и отдельными подчинёнными.

Последствия моббинга в первую очередь сказываются на здоровье и психическом состоянии человека – жертвы моббинга. В зависимости от жесткости, периодичности и длительности такого воздействия и от того, насколько человек психологически к нему устойчив, люди могут страдать от целого ряда расстройств психологического и физического характера. Расстройства, возникающие

у жертвы моббинга:

* Быстрое развитие психологической нестабильности у жертвы.
* Развитие характерных для стресса симптомов: (головной боли, бессонницы, мигреней и т.д.)
* Развитие чувства сомнения, отстраненности.
* Развитие чувства вины («без вины виноваты»).
* Развитие стыда и даже паранойи.
* Возникновение нервных срывов.
* Развитие депрессии.
* Возникновение дезориентации в обществе.
* Развитие постоянного невроза (одного из его видов).
* Ослабление иммунитета
* Развитие или обострение хронических заболеваний: гипертонической болезни, сахарного диабета, ишемической болезни сердца, язвенной болезни
* желудка, аллергии, экземы, астено-невротического синдрома, и др.
* Жертвам снятся ночные кошмары.
* Человек становится рассеянным.

У агрессоров:

* Моббингующий коллектив потихоньку «подгнивает». У сотрудников отказывают стыд и совесть, на фоне ухудшения трудовых показателей критически поднимается самооценка.
* Уровень продуктивности и производительности труда сотрудников коллектива падает, т.к. энергия, которую сотрудники должны тратить на выполнение своих должностных обязанностей, уходит на осуществление моббинга (беготню по кабинетам, придумывание и построение новых козней против жертвы моббинга).
* Значительная часть временных и интеллектуальных ресурсов сотрудников используется неэффективно, не по назначению, так как энергия одних работников уходит на интриги, других - на переживания по поводу этих интриг. Следовательно, работать им некогда.
* У всех сотрудников, даже у тех, кто не втянут в конфликт, теряется внутреннее ощущение безопасности и резко снижается лояльность к данному трудовому коллективу. У сотрудников, которые не участвовали в травле, возникает страх, что подобное в любой момент может произойти и с ним.
* Страдает репутация организации или производства на рынке труда.
* Ухудшается рабочая атмосфера.
* У сотрудников, не вовлеченных непосредственно в конфликт, происходит потеря мотивации к труду.
* Отсутствие сотрудников на работе вследствие болезни и, как результат, дополнительная загрузка их коллег, необходимость выполнять "не свою" работу; увеличение времени для выполнения работы и возможное недовольство клиентов – это те последствия, которые дает моббинг для коллектива.
* Возникает ротация (смена) кадров (в частности, из-за несогласованности целей и действий руководства и подчиненных). По этой причине при ротации кадров могут возникать проблемы с подбором персонала на определенные должности (например, на место только что уволившейся жертвы моббинга или на руководящую должность). Кроме этого, у предприятия неизбежно будут возникать расходы, связанные с поиском кандидатов, их собеседованием, освоением новым сотрудником специальности (обучением)

Действия руководства для профилактики:

1. Соберите участников конфликта и постарайтесь вместе обсудить возникшую проблему.
2. Постарайтесь быть максимально объективными при разрешении конфликтной ситуации.
3. Постарайтесь принимать на работу сотрудников, интересы которых соответствуют существующей корпоративной культуре, и которые смогут легко прижиться в сложившемся коллективе.
4. Объясните жертве моббинга «правила игры» в коллективе, возможно, новичок просто не понимает их.
5. Проводите неформальные мероприятия для сотрудников, чтобы они могли лучше узнать друг друга вне работы.
6. Если конфликт можно погасить только через увольнение сотрудника склонного к склокам, интригам и сплетням, будьте к этому готовы, даже если виновник является ценным работником.
7. Каждый сотрудник должен четко представлять свои должностные обязанности, чтобы жертва моббинга могла защититься от несправедливых обвинений в некомпетентности и недисциплинированности.
8. Обратите внимание на уровень информированности работников о жизни коллектива, это избавит от слухов и непонятных домыслов

**С моббингом бороться можно и делать это надо обязательно.**

1. Чтобы бороться с моббингом, нужно составить план на короткий, средний и долгий промежуток времени. При этом постарайтесь понять свои силы, хватит ли их у вас, чтобы дать достойный отпор эмоциональному террору. Необходимо помнить, что только люди недалекого ума способны идти на насмешки и преследования, а культурные и воспитанные люди на работе четко выполняют свои служебные обязанности, и у них нет времени на распространение слухов и на преследования.

2. Если давление идет со стороны начальства – срочно меняйте рабочее место. Такая работа не стоит ваших нервов и здоровья!

3. Если самостоятельно не получается дать отпор – найдите в коллективе человека, который поможет вам в этом. Он от этого только приобретет – его будут больше уважать, ну а вы перестанете быть жертвой моббинга.