

УДК 616.89-02-057:616.89-008.48

## СИНДРОМ МОББИНГА: МЕНТАЛЬНАЯ ЭКОЛОГИЯ ДЕСТРУКТИВНОГО ПРОФЕССИОГЕНЕЗА

© 2013 г. П. И. Сидоров

Северный государственный медицинский университет, г. Архангельск

В немецком справочнике «Психиатрия и психотерапия» [5] моббинг выделен в качестве самостоятельного психиатрического синдрома, включающего травлю и оскорбления сотрудника на рабочем месте с целью вынуждения к увольнению.

Целью статьи является обоснование необходимости синергетического и системного медико-психосоциального подхода к развитию и коррекции моббинга как синдрома деструктивного профессиогенеза.

### Основные понятия

*Моббинг* (mobbing – от англ. глагола to mob – грубить, нападать толпой, стаей, травить) – форма психологического насилия в виде травли сотрудника в коллективе с целью его последующего увольнения. Проявляется моббинг в виде придинок и запугиваний, оскорблений и притеснений сотрудника в коллективе на протяжении длительного времени. Моббинг включает негативные высказывания и необоснованную критику, социальную изоляцию и распространение заведомо ложной информации, моральный прессинг и даже физическое воздействие [1, 3, 12].

Понятие «моббинг» было введено в 1958 году биологом Конрадом Лоренцем (K. Lorenz) [19], который описал феномен группового нападения нескольких мелких животных на более крупного противника. В психологию и медицину термин введен в 1960-х годах шведским врачом П. Хайнеманом (P. Heipemann), выпустившем книгу «Моббинг – групповое насилие среди детей и взрослых» [13], в которой автор сравнивал поведения детей по отношению к сверстникам с агрессивным поведением животных. В последующем другой шведский исследователь Х. Лейман (H. Leymann) [18] на основании изучения поведения людей в трудовом коллективе охарактеризовал моббинг как «психологический терроризм», включающий систематически повторяющееся враждебное отношение одного или нескольких людей к другому человеку.

Выделяют два вида моббинга: *вертикальный* – «боссинг» (от англ. Boss – хозяин), когда психологический террор исходит от начальника, и *горизонтальный* – когда травлю организуют коллеги. Моббинг может проявляться в *латентной* (закрытой) или *открытой* форме.

В литературе [1, 4, 13] описаны многочисленные *разновидности моббинга*: бойкот, придирки, насмешки, дезинформация (сплетни), доносительство и оговоры, причинение вреда здоровью, мелкие кражи, порча личных вещей. Ситуации многослойной и сетевой травли называются *сэндвич-моббингом*, а кратковременные акции, организуемые через интернет или мобильную связь, *флеш-моббингом*. Драматичные варианты психического терроризма с агрессией и жестокостью называются *буллинг* [10].

Моббинг вошел в психиатрические справочники как синдром, включающий травлю и оскорбления сотрудника на рабочем месте с целью вынуждения к увольнению. В рамках синергетической методологии выделена фрактальная динамика социогенеза, психогенеза и соматогенеза моббинга. Обоснованы подходы к ранней диагностике и профилактике в рамках стратегий формирования адаптивного профессиогенеза. Предложен системный подход к построению превентивно-коррекционных и лечебно-реабилитационных медико-психосоциальных программ. **Ключевые слова:** моббинг, боссинг, буллинг, этиопатогенез, распространенность, медико-психосоциальный подход, синергетика, адаптивный и деструктивный профессиогенез

Выделяются следующие основные формы моббинга [8, 14, 16]:

- *вербальная агрессия* против сотрудника (провокационные вопросы; лживые утверждения; высказываемые сомнения в уровне профессионализма и компетентности; эмоциональные нападки и угрозы; недоверие к приводимым аргументам; безосновательные обвинения в чем-либо и др.);

- *постоянная дискуссия* с работником с целью демонстрации своего превосходства (грубое и надменное прерывание подчиненного; выражение несогласия прежде, чем он успеет высказать собственную мысль, изложить точку зрения, привести аргумент; восприятие только того, что можно каким-либо образом использовать против работника; игнорирование объективных и обоснованных доводов и др.);

- *вспышки гнева*, сопровождающиеся грубыми высказываниями, унижающие личность работника, провоцирующие его на совершение ошибок либо на ответное некорректное поведение;

- *демонстративный отказ* от продолжения обсуждения проблемы совместно с работником или в его присутствии;

- *сокращение сроков выполнения поручений* либо нарочитая медлительность в принятии решений, относящихся к выполняемым им заданиям;

- *умышленное непредставление работнику полной и достоверной информации*, необходимой для выполнения порученного задания;

- *безосновательное изменение размера заработной платы* работника;

- *перемещение рабочего места* с целью морального угнетения сотрудника;

- *намеренное распространение ложной информации* и слухов о работнике;

- *нелегитимное коллегиальное рассмотрение поведения* работника;

- *внимание к сфабрикованным жалобам и доносам*;

- *нарастающая социальная депривация и изоляция* в коллективе, демонстративное отвержение жертвы;

- *драматизация ситуации* — нагнетание участниками травли у жертвы ощущений полной безысходности и катастрофичности;

- *насмешки и издевательства* над жертвой.

А. В. Скавитин [13] выделил четыре основных варианта моббинг-террориста:

- «двуглавый змей» — манипулятор общественным сознанием коллектива, порождающий за спиной жертвы слухи и сплетни, подрывающие репутацию (37 %);

- «кричащая Мими» — вызывающе скандальное поведение агрессора, провоцирующего «жертву» (13 %);

- «привратник» — стремящийся установить полный контроль за всеми видами ресурсов и ограничить доступ к ним «жертвы» (20 %);

- «постоянный критик» — пребывающий в каждодневных нападках и придираках, формирующий у «жертвы» комплекс неполноценности (3 %).

Наиболее опасны *серийные буллеры*, отличающиеся виртуозной лживостью и способностями к экспромту. Они легко эксплуатируют образ добряка, скрывая за ним мелочную мстительность. Корректные в присутствии руководства, с подчиненными они ведут себя отвратительно садистически. Большое внимание уделяют внешнему позиционированию, пытаются имитировать широкую эрудицию и успешный менеджмент. На деле склонны к самолюбованию и высокомерию, нарциссизму и истероидности. Легко интерпретируют собственные вчерашние речи под сегодняшние тактические задачи. После того, как очередная жертва увольняется, серийный буллер находит себе новый объект для преследования.

Моббинг является одним из синдромов *деструктивного профессиогенеза* [11] — психосоматических социальных нарушений, вызванных негативным влиянием профессиональных факторов. В деструктивном профессиогенезе нами выделены *психическая составляющая*: социально-стрессовые и посттравматические расстройства, депрессивные и тревожно-фобические, невротические и зависимые (трудоголизм, алкоголизм, наркомания и др.), расстройства личности; *соматическая составляющая*: соматоформные расстройства и психосоматические заболевания; *социальная составляющая*: нарушения социализации и социальные дисфункции, дезадаптация и деградация.

Моббинг как проявление деструктивного профессиогенеза характеризует направленность на получение вредного с точки зрения общества результата. Человек ориентирован на искаженные (деструктивные) профессиональные ценности и результаты. Соответственно он ставит социально неприемлемые цели и использует разрушительные для коллектива средства их достижения [3]. Примерами саморазрушающей деятельности является стяжательство и эгоцентризм, нонконформизм и манипулирование.

#### Распространенность моббинга

Оценка распространенности моббинга обнаруживает большое разнообразие в различных по возрасту, профессиональным и социальным группам. По обобщенным оценкам, превалентность заболевания в западных индустриальных государствах составляет от 1 до 10 % [5, 17].

По результатам опроса 4 500 работающих в разных сферах бизнеса в Германии [14], почти две трети немцев (61 %) подвергались моббингу на рабочем месте, причем в 34 % случаев моббинг-террористами были «милые сослуживцы», в остальных случаях — шеф. Лишь четверть опрошенных уверяли, что с моббингом они лично не сталкивались, а 12 % честно признались, что участвовали в травле своих коллег.

По заказу Федерального ведомства по защите труда и рабочей медицине Германии было подготовлено специальное исследование, выявившее «квоту моббинга» для Германии в 2,7 % (средний показатель для Европы). Она отражает долю людей, подвергшихся притеснению в своих организациях, к общему числу работающих. При расчете этой квоты на среднюю продолжительность активной трудовой деятельности человека получилось, что каждый девятый немец работоспособного возраста по крайней мере один раз подвергался моббингу. К группе риска относятся люди моложе 25 лет («моббинг-квота» — 3,7 %) и старше 55 (2,9 %), занятые в социальных профессиях (воспитатели, учителя, преподаватели) и те, кто работает в сфере обслуживания. У женщин шанс оказаться «моббинг-мишенью» на 60 % выше.

В сфере образования Франции [10] распространенность моббинга (30–50 %) в два раза выше, чем в других сферах деятельности; продолжительность морального преследования от одного до пяти лет, и в 90 % случаев его начинает начальник.

В США специализированной организацией, изучающей проблему притеснений работников на рабочем месте, является The Workplace Bullying & Trauma Institute (WBТИ). По данным опроса 1 000 респондентов [14], наиболее распространенным оказался моббинг в отношении работников-женщин со стороны женщин (50 %) и мужчин (30 %), наименее распространенным — притеснение работников-мужчин со стороны мужчин (12 %) и женщин (8 %). В подавляющем большинстве случаев (71 %) притеснение исходит от начальства, в 17 % — со стороны коллег равного статуса и в 12 % случаев травля организовывалась подчиненными.

В ситуации прямого или косвенного психологического давления оказывается 3–4 % нанимаемых на работу, так как новый сотрудник всегда нарушает сложившиеся в коллективе отношения. Среди уже работающих на предприятии достаточно длительное время жертвами моббинга становятся 30–50 % сотрудников [2].

Опрос 17–22-летних студентов технического колледжа г. Апатиты [6] обнаружил, что 98,5 % были свидетелями моббинга, 66,0 % входили в группу «моббинг-террористов», 20,8 % считают себя «моббинг-мишенями».

### Этиопатогенез моббинга

Биологические и генетические истоки моббинга описаны в исследованиях по этнологии, когда организованные группы животных нападают на отдельные особи с целью их изгнания [19]. В возрастной психологии и педагогике описано brutальное групповое поведение детей против сверстников, имеющих ментальные особенности и выпадающих из возрастных личностных или социальных стандартов [5]. В последующем приобретенные стереотипы «неадап-

тивной социализации» переносятся во взрослую образовательную и профессиональную среду. При этом роли могут многократно меняться. Детский социально-психологический опыт моббинг-мишени с возрастом по компенсаторным механизмам может трансформироваться в образ моббинг-террориста. Еще быстрее это происходит в армейской среде, когда за два года службы новичок обретает навыки старослужащего, преподающего новым поколениям солдат основы дедовщины.

Современный стрессогенный по своей природе рынок труда в эпоху глобального кризиса максимально драматизирует проблемы деструктивного профессиогенеза.

Ключевым предиктором моббинга является стресс на рабочем месте: несоответствие между личностью и предъявляемыми к ней требованиями. К неспецифическим организационным моббинг-факторам относятся следующие: высокая рабочая нагрузка; отсутствие или недостаток социальной поддержки со стороны коллег и начальства; недостаточное вознаграждение за работу, как моральное, так и материальное; невозможность влиять на принятие важных решений; двусмысленные, неоднозначные требования к работе; постоянный риск штрафных санкций (выговор, увольнение, судебное преследование); однообразная, монотонная и бесперспективная деятельность; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным (например, необходимость врачу или педагогу быть эмпатичным); отсутствие выходных, отпусков и интересов вне работы.

К неспецифическим профессиональным факторам риска относят: «помогающие» и альтруистические профессии, где сама работа обязывает оказывать помощь людям (врачи, медицинские сестры, социальные работники, психологи, учителя и даже священнослужители). Предрасполагает к моббингу и работа с «тяжелыми» клиентами. В медицине это геронтологические и онкологические пациенты, агрессивные и суицидальные больные, пациенты с зависимостью. В последнее время деструктивный профессиогенез стал распространяться на специальности, для которых контакт с людьми вообще нехарактерен (программисты), при этом моббинг-сражения разворачиваются в сети («виртуальный моббинг»).

Среди психотерапевтов и психологов-консультантов моббингу подвержены люди с низким уровнем профессиональной защищенности, например отсутствием профессионального образования и систематического повышения квалификации, невозможностью участия или нерегулярным участием в балинтовских и супервизорских группах; молодого возраста с отсутствием жизненного опыта и опыта практической работы. Провоцировать моббинг могут болезни, переживание тяжелого стресса и психологические травмы.

Среди неспецифических факторов риска моббинга в медицинской сфере можно выделить *социальные*: недостаточное вознаграждение; «помогающие» профессии; необходимость внешне проявлять эмоции, не соответствующие реальным; деятельность, сопряженная с ответственностью за жизнь людей; высокая степень неопределенности в оценке выполняемой работы; эмоциональная насыщенность межличностного взаимодействия; *личностные*: высокий уровень эмоциональной лабильности; высокий самоконтроль; идеалистическая направленность личности; склонность к повышенной тревоге и депрессивным реакциям; высокая эмпатичность; сенситивность; ригидная личностная структура; низкая устойчивость к стрессорам; ценностная дезориентация личности; *профессиональные*: высокая рабочая нагрузка; однообразная, напряженная психоэмоциональная деятельность; отсутствие взаимопонимания в коллективе; строго регламентированный режим работы; доступность медикаментов; низкая материально-техническая база больниц; частые ночные дежурства; отсутствие выходных, отпусков [11].

Общими условиями зарождения моббинга в коллективе является низкая корпоративная культура и неэффективный менеджмент:

- распространенность родственных и (или) интимных связей;
- возрастные сотрудники, боящиеся потерять место;
- дублирующие должности и размытая ответственность;
- попустительство к интригам и сплетням;
- расплывчатость границ служебных обязанностей;
- неравномерность рабочей нагрузки — одни вкалывают, другие отдыхают;
- отсутствие возможности карьерного роста;
- слабый и трусливый начальник, воспринимающий раздоры в коллективе как инструмент манипулятивного управления.

В группу риска моббинг-мишеней входят:

- неординарные личности;
- эмоционально открытые простаки;
- высокомерные индивидуалисты;
- хронические жалобщики и просители;
- нарушители корпоративной морали и негласных правил;
- амбициозные новички;
- начальники, склонные к фаворитизму и их «наушники»;
- резко повышенные и пониженные в должности сотрудники;
- новые боссы, генерирующие нововведения;
- коллеги, с которыми приходится делить работу;
- «дон жуаны» и «мессалины», переигрывающие с противоположным полом;
- теряющие чувство меры патологические шутники;

- сенситивные личности с чрезмерной чувствительностью, сниженной стрессовой и фрустрационной толерантностью.

Выделены *причины возникновения моббинга, непосредственно не связанные с поведением жертвы*:

- внешняя для коллектива кризисная ситуация;
- конкуренция за освободившееся место;
- зависть как латентная агрессия;
- страх потерять место;
- страх обнаружения корпоративных махинаций;
- неприятие «других» (провинциалов, инакомыслящих, иностранцев и т. д.)
- политические и социальные предпочтения;
- отсутствие обратной связи;
- плохая организация информационных потоков.

С. А. Дружилов [3] выделяет три основные личностные причины боссинга.

1. Боссинг как жизненный стиль. Руководитель в угоду своим амбициям жертвует не только ценными работниками, но и интересами организации. Игра с подчиненными как с пешками — одна из самых древних, аморальных и, к сожалению, самых увлекательных. Для такого босса властвовать, вносить раздор, сталкивать интересы сотрудников — дело жизни.

2. Боссинг как компенсация собственной закомплексованности. Неуверенность в себе, патологическая подозрительность заставляют босса видеть во всех «врагов», он привык самоутверждаться за счет подчиненных. В этом случае давление с его стороны становится поводом для горизонтального моббинга.

3. Некомпетентность в управленческой сфере, в частности, неотлаженный механизм коммуникации с сотрудниками, отсутствие отработанного механизма разрешения конфликтов, дефицит навыков постановки профессиональных задач и корректной оценки их выполнения.

Общими причинами боссинга являются комплекс неполноценности и нетерпимости к другим, боязнь конкуренции и зависть, скука и безделье.

### Синергетика моббинга

Синергетическую модель развития моббинга можно достаточно условно представить в трех векторах (табл. 1), которые отражают мультидисциплинарный и интегральный подход к рассмотрению патокинетики деструктивного профессиогенеза.

*Социогенез* предполагает развитие социальных ролей и отношений. В качестве предиспозиции социогенеза моббинга выступает *дисгармоничная семья*. В числе первых к признакам такой семьи можно отнести наличие у кого-то из ее членов какого-то типа зависимости, в том числе ее разновидности, связанной с зависимостью от работы или поведенческих моббинг-стереотипов реагирования. С позиции синергетики стремление человека к уклонению от устойчивых состояний отчетливо представлено именно в потребностно-мотивационной сфере психики, при этом крайним вариантом устойчивости системы явля-

Таблица 1

Фрактальная динамика развития моббинга

Вектор онтогенеза	Ф р а к т а л					
	Предиспозиции: семейный дизонтогенез	Латентный: диатезы	Инициальный: функциональных расстройств	Развернутой клинической картины	Хронизации: формы и типы течения	Исхода
Соматогенез	Наследственная отягощенность	Нарушение нейропроцессов	Соматоформные дисфункции	Соматизированное расстройство	Психосоматическое заболевание	Сомато-неврологические осложнения
Психогенез	Неврозогенная семья	Акцентуации личности	Психопатизация личности	Расстройство личности	Невротическое (паранойальное) развитие	Психический дефект
Социогенез	Дисгармония семейных отношений	Нарушения социализации личности	Снижение фрустрационной толерантности	Профессиональная деформация	Социальная декомпенсация и изоляция	Социальная дезадаптация

ется остановка или гибель любой системы. Незначительные колебания устойчивости между позитивным и негативным развитием субъекта труда, по всей видимости, и предопределяют будущую деструкцию профессиогенеза.

Закономерным процессом последующей фрактальной динамики является *нарушение социализации личности*, при этом в возрастном и профессиональном аспектах данный процесс совпадает с периодом выбора профессии и вхождения в самостоятельную профессиональную жизнь. С увеличением стажа работы и при часто повторяющихся отрицательных эмоциональных состояниях происходит *снижение стрессовой и фрустрационной толерантности* специалиста, человек уже не может отдаваться работе так, как прежде, ощущает быстрое истощение после активной профессиональной деятельности, причем в какой-то мере это экономная профессиональная позиция и защитная личностная установка.

Следующим фракталом социогенеза является *профессиональная деформация*, проявляющаяся в восприятии работы как единственного (или максимально значимого) средства самореализации, достижения признания, получения субъективного удовлетворения от жизни.

В качестве предпосылок моббинга могут выступать оставшиеся неразрешенными конфликты на рабочем месте, нарушающие баланс социальных отношений и психологический климат, актуализирующие раннюю детскую практику сопротивления с поведенческими моббинг-сценариями в семье и школе. Самой популярной и простой моббинг-моделью реагирования на эмоциональное напряжение является поиск «виновника», запускающий травлю и дающий деформированному коллективу иллюзию сплочения. Групповые агрессивные выпады и насмешки становятся систематическими, они уже не зависят от реальных поступков и результатов деятельности «жертвы». Во всем находятся только негативные моменты, поэтому у моббинг-мишени возникает устойчивое ощущение затравленности, появляются признаки психосоматических дисфункций и обостряются хронические заболевания.

А. В. Скавитиным [13] в ходе социологического исследования выделены наиболее распространенные реакции, сопутствующие прессингу: стресс (76 %), «паранойя» (60 %), головные боли (55 %), чувства отторженности (41 %) и вины (38 %), ночные кошмары (49 %), бессонница (71 %), рассеянность (71 %), расстройство пищевого поведения (35 %), злоупотребление алкоголем (28 %). У каждой четвертой моббинг-мишени возникают суицидальные мысли и планы насилия в отношении мобберов. Столкнувшись однажды с прессингом на рабочем месте, работник на всю жизнь сохраняет негативные воспоминания, даже сменив место работы.

Эти симптомы составляют основной каркас для последующей социальной декомпенсации и изоляции, охватывающих разные по своей природе феномены, и эти явления, детерминированные конфликтами в профессиональной деятельности, вероятно, следует отличать от невротического или паранойального развития личности моббинг-террориста или моббинг-мишени, а также от смешанных форм не всегда эффективного приспособления к трудовому коллективу, развивающегося в период выраженного снижения внутренних ресурсов работника под влиянием возраста и болезней. Полная или частичная социальная изоляция является защитной реакцией, минимизирующей прессинг мобберов: «жертва» избегает коллективных и общих корпоративных мероприятий, минимизирует взаимодействие в рабочем процессе. Тем более что моббинг-мишень и так не приглашают на праздники, дни рождения коллег, совместные чаепития и т. п. Оказавшись в социальной изоляции и информационном вакууме, работник теряет ориентиры и становится все более беспомощным и неуверенным в профессиональной деятельности. Учащающаяся временами нетрудоспособность увеличивает риск запуска механизма «ухода в болезнь».

Исходом социогенеза моббинга является *социальная дезадаптация*, понимаемая как частичная или полная утрата человеком способности приспосабливаться к условиям социальной среды. *Психогенез* в его предиспозиции обусловлен нарушениями

семейных взаимоотношений, так как основная часть социализации с момента рождения человека происходит в семье. Именно *неврозогенная семья* с моббингоподобными стереотипами поведения и реагирования является первым фракталом в формировании будущей матрицы профессиональной деформации и ее исхода. В результате взаимодействия нарушенных семейных взаимоотношений и многолетней реализации психологической защиты формируются *акцентуации личности*, вплетающиеся в ткань индивидуального стиля деятельности и трансформирующиеся в итоге в профессиональные деформации и моббинг. *Психопатизация личности*, в «краевом» варианте, возникает под влиянием хронической моббинговой психогенной травматизации и действия множества неблагоприятных социально-психологических факторов. Возникший патохарактерологический сдвиг нередко «отрывается» от первопричины, и начинается патологическое «саморазвитие» характера (психогенный повод исчезает, а патологические изменения личности продолжают нарастать). Многовариантное *расстройство личности* проявляется в выраженном нарушении социального функционирования, приводящем к серьезным конфликтам межличностного и внутриличностного характеров. Формируются стили поведения и мышления с ригидными ответными реакциями в чрезмерно выраженных формах.

Последующие невротические (у моббинг-мишени) или паранойяльные (у моббинг-террориста) развития проявляются в виде несбалансированности психических процессов, неадаптивности, нарушениях процесса самоактуализации или в виде уклонения от нравственного и эстетического контроля за собственным поведением. При этом возможным исходом данного

процесса является *психический дефект* в легких формах негативных изменений, проявляющийся психической астенизацией, повышенной утомляемостью, явлениями раздражительной слабости, сужением круга интересов и постепенной нивелировкой индивидуальных характерологических свойств.

*Соматогенез* моббинга в начале его формирования возможен при неблагоприятной *наследственной отягощенности*. При воздействии негативных факторов социальной среды, а также конституциональной предрасположенности организма в виде *несбалансированности нейропроцессов* возможна инициация сначала *функциональных расстройств* с развертыванием *соматизированного расстройства*, а при увеличении напряженности факторов социального воздействия, а также длительности прессинга формируется морфологическое изменение, приводящее в дальнейшем к *психосоматическому заболеванию*. Исходом данного процесса являются *соматоневрологические осложнения*, вызванные психосоматическим заболеванием, при всей многовариантности его развития.

Моббинг-конфликты, организуемые профессионально деформированными начальниками или коллегами, серьезно проблематизируют профессиональную состоятельность «жертвы», заставляя ее задуматься о сохранении психического и физического здоровья. Практика показывает, что лучше сменить место работы, чем продолжать саморазрушительную борьбу.

**Профилактика моббинга**

На основе синергетической концепции формирования моббинга нами разработана программа превентивно-коррекционной и лечебно-реабилитационной помощи, данная программа

Таблица 2

Программа медико-психосоциальной помощи при моббинге

Блок	Фрактал					
	Предиспозиции: семейный дизонтогенез	Латентный: диатезы	Инициальный: функциональных расстройств	Развернутой клинической картины	Хронизации: формы и типы течения	Исхода
Медицинский	Включение лиц с наследственной предрасположенностью в группу риска и раннее их профилактическое обследование	Выявление лиц с нарушениями нейропроцессов	Диагностика соматоформных дисфункций; медикаментозные и немедикаментозные воздействия	Выявление соматизированного расстройства, назначение медикаментозной терапии, профилактика осложнений	Адекватная медикаментозная терапия психосоматического заболевания	Соматоневрологическая реабилитация
Психологический	Выявление лиц, воспитывающихся в условиях неврозогенной семьи и включение их в группу риска	Коррекция акцентуаций личности	Коррекция психопатических черт личности	Коррекция личностной декомпенсации, психотерапия, психофармакотерапия	Коррекция девиантного поведения, психотерапия, психофармакотерапия	Психологическая реабилитация при психическом дефекте
Социальный	Выявление и коррекция дисгармонии семейных отношений	Коррекция семейных отношений и гармонизация социализации личности	Повышение фрустрационной устойчивости	Коррекция профессиональной деформации, профессиональная и семейная адаптация	Коррекция социальной изоляции и межличностных проблем	Социальная реабилитация

включает три блока: медицинский, психологический и социальный (табл. 2).

Психологический блок помощи в рамках психогенеза предполагает участие специалистов, занимающихся психическим здоровьем: психотерапевтов, клинических психологов, психиатров. Социальная помощь оказывается в векторе социогенеза с участием специалистов социальных служб (специалистов по социальной работе, социальных работников).

Первичные профилактические мероприятия должны проводиться еще во фрактале предиспозиции (семейный дизонтогенез), где они могут быть направлены на выявление наследственной, психофизиологической предрасположенности и гармонизацию семейных отношений с исключением раннего опыта психологического насилия.

В латентном фрактале мероприятия направлены на выявление лиц, склонных к развитию моббинга (со слабой и неуравновешенной нервной системой, нарушениями нейропроцессов), на коррекцию социализации личности, преморбидных личностных особенностей.

В инициальном фрактале при возникновении функциональных расстройств предполагаются медикаментозные и немедикаментозные воздействия, препятствующие развитию моббинга и повышающие стрессоустойчивость.

Во фрактале развернутой клинической картины требуется ранняя квалифицированная медицинская, психологическая и социальная помощь; в нем осуществляется психотерапевтическая коррекция личностной декомпенсации и соматизированных расстройств. Во фрактале хронизации также возможно проведение психотерапевтических мероприятий для улучшения соматического и психического здоровья, преодоления социальной изоляции. Фрактал исхода предполагает профессиональную и социальную реабилитацию.

В тяжелых клинических случаях синдром моббинга обнаруживает классические признаки индуцированного нервно-психического расстройства. У моббинг-террориста можно выявить параноидное расстройство личности, а у моббинг-мишени — тревожное. При этом основные действующие лица нуждаются в полноценной медико-психосоциальной терапии, а индуцированные ими группы сподвижников в психолого-психотерапевтической помощи.

Медицинский блок в рамках соматогенеза включает оказание помощи специалистами общей практики, врачами-терапевтами и психиатрами.

*Организационно-функциональное обеспечение адаптивного профессиогенеза (нормативного биопсихосоциального профессионального развития личности) в учреждениях должно включать три блока: медицинское направление, которое осуществляется путем диспансеризации персонала учреждения; психологическое направление — здесь мероприятия проводятся психологической службой;*

*социальное направление, заключающееся в эффективном менеджменте.*

К основным направлениям работы психологической или психотерапевтической службы предприятия относятся: проведение лекций по информированию о моббинге и принципах его профилактики; диагностика моббинга и выявление факторов риска; обучение сотрудников приемам саморегуляции; обучение приемам самопомощи; психологическая помощь в стрессовых ситуациях; помощь в разрешении конфликтных ситуаций; проведение тренингов (коммуникативный, уверенности в себе, принятия решений); коррекция профессиональных коммуникативных навыков; психологическая коррекция личностных установок; обучение технологии общения с проблемными клиентами (больными); терапия творческим самовыражением; проведение балинтовских групп, групп поддержки, Т-групп; применение техник, направленных на укрепление личного счастья.

Нами выделены факторы адаптивного профессиогенеза [11], способствующие оптимальному развитию личности: *социальные* (достаточное вознаграждение за труд (высокая заработная плата), высокая степень определенности в оценке выполняемой работы, адекватные межличностные взаимодействия, организация регулярных дебрифингов и тренингов для коллектива); *личностные* (адаптивная личностная структура, высокая устойчивость к стрессам, адаптивная ценностная ориентация личности, гармоничная направленность личности, эмоциональная устойчивость, умеренная личностная тревожность, средний уровень эмпатии и сенситивности); *профессиональные* (адекватная рабочая нагрузка, разнообразная деятельность в пределах профессиональных обязанностей, взаимопонимание в коллективе, высокая материально-техническая база учреждения, охрана труда и отдыха).

Для профилактики моббинга руководству предприятия рекомендуется [9, 16, 17]:

- формировать здоровую организационную культуру;
- поддерживать здоровый социально-психологический климат;
- совершенствовать управленческие навыки руководящего корпуса;
- поддерживать механизмы обратной связи;
- точно обозначать границы индивидуальной ответственности и служебных обязанностей;
- обеспечивать разделение труда и исключать дублирование;
- стимулировать систему кадрового роста;
- обеспечивать информационную доступность и открытость управленческих решений;
- исключать родственные и интимные связи между руководством и подчиненными;
- нетерпимо относиться к сплетням и интригам;
- исключить фаворитизм и манипуляции;
- оперативно реагировать на угрозы моббинга, гася конфликты в зародыше.

Если же руководитель оказался втянут в моббинг, важно не принимать скоропалительных решений и не терять психологического равновесия, предпочитая эволюционные, а не революционные пути для завтрашних перемен.

Поведенческие стратегии по избеганию моббинга на рабочем месте могут быть сведены к ряду рекомендаций [2, 12, 15]:

- будьте доброжелательны и обаятельны;
- не сплетничайте и избегайте интриг;
- хвалите за реальные успехи;
- сохраняйте свое лицо, не выделяясь из коллектива;
- не позволяйте унижать себя и никого не унижайте;
- соблюдайте традиции и правила;
- помните, что обижают тех, кто обижается;
- не фамильярничайте с начальником;
- добросовестно выполняйте свои обязанности;
- запаситесь терпением и тактичностью.

В ряде стран (Германия, Франция, Швеция) приняты законы о моральном преследовании на рабочем месте, упреждающие появление этого явления, защищающие и обеспечивающие безопасность сотрудников, включая эмоциональную составляющую здоровья на работе. Доказательством обоснованности иска в суде является моббинг-дневник «жертвы».

В заключение можно отметить, что моббинг представлен всеми тремя составляющими: психической, социальной и соматической. Синергетическая модель моббинга позволяет организовать профилактику еще на донологическом уровне и обосновать индивидуальные лечебно-реабилитационные маршруты. Предложенная многоуровневая мультидисциплинарная система адаптивного профессиогенеза должна стать приоритетом социальной защиты любого профессионального сообщества. Актуальные вызовы глобального кризиса требуют радикального изменения модальности общественного и профессионального сознания [7]: смены пессимистично-катастрофической парадигмы восприятия мира на ресурсно-созидательную жизненную стратегию, предопределяющую адаптивный профессиогенез и устойчивое развитие.

#### Список литературы

1. Анципов А. Я., Шишелов А. И. Словарь конфликтолога. М. : Питер, 2006. 527 с.
2. Базаров Т. Ю. Управление конфликтами. Моббинг // Бизнес-образование. 2006. 15 июня (Электронный журнал). URL: <http://www.ubo.ru> (дата обращения: 11.04.2013).
3. Дружилов С. А. Проблемы моббинга на кафедре вуза // Высшее образование в России. 2011. № 6. С. 118–122.
4. Колодей К. Моббинг. Психотеррор на рабочем месте и методы его преодоления / пер. с нем. Харьков : Гуманитарный центр, 2007. 368 с.
5. Лаукс Г., Мёллер Х.-Ю. Психиатрия и психотерапия : справочник / пер. с нем. ; под общей ред. академика РАМН П. И. Сидорова. М. : Медпресс-информ, 2010. 510 с.

6. Леготина И. М. Моббинг как показатель низкого уровня организационной культуры // Материалы IX региональной научной конференции Кольского филиала Петрозаводского государственного университета. Апатиты, 2006. С. 65–66.

7. Макаров В. В., Макарова Г. А. Энциклопедии души: психотерапия, духовность. М. : Академический проект, 2012. 305 с.

8. Малкина-Пых И. Г. Психология поведения жертвы // Справочник практического психолога. М. : Эксмо, 2006. С. 649–655.

9. Пластинина Н. В. Как защищаться от моббинга // Секретарское дело. 2012. № 2 (Электронный журнал). URL: <http://www.sekretarskoe-delo.ru> (дата обращения: 11.04.2013)

10. Рекош К. Х. Моббинг и проблема его преодоления во Франции // Труд за рубежом. 2002. № 2. С. 97–105.

11. Сидоров П. И., Новикова И. А. Ментальная медицина: методология и практика. LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012. 693 с.

12. Сидоров П. И., Путин М. Е., Коноплева И. А. Деловое общение : учебник для вузов. 2-е изд., перераб. М. : Инфра-М, 2010. 384 с.

13. Скавитин А. В. Проблема притеснений на рабочих местах // Менеджмент в России и за рубежом. 2004. № 5. С. 118–126.

14. Соловьев А. В. Моббинг: психологический террор на рабочем месте // KADROVIK.RU. 2009. 21 сентября (Электронный журнал). URL: <http://www.kadrovik.ru> (дата обращения 10.04.2013).

15. Справочник по управлению персоналом : Журнал российской HR-практики. 2007. № 9. С. 120–123.

16. Стародубов В. И., Сидоров П. И., Коноплева И. А. Управление персоналом организации : учебник для вузов. М. : ГЭОТАР-Медиа, 2006. 1104 с.

17. Хохлова Т. П. Управление поведенческими отклонениями и пути к устойчивому развитию // Менеджмент в России и за рубежом. 2010. № 1. С. 113–121.

18. Leymann H. The content and development of mobbing at work // European Journal of Work and Organizational Psychology. 1996. N 5(2). P. 165–184.

19. Lorenz K. Das sogenannte Bose: Zur Naturgeschichte der Aggression. Wien: Borotha-Schoeler, 1963.

#### References

1. Antsupov A. Ya., Shishelov A. I. *Slovar' konfliktologa* [Conflictologist's Dictionary]. Moscow, 2006, 527 p. [in Russian]
2. Bazarov T. Yu. *Upravlenie konfliktami. Mobbing* [Conflict Management. Mobbing]. *Biznes-obrazovanie* [Business Education]. 2006, 15 January. Available at: URL: <http://www.ubo.ru> (accessed 11 Apr. 2013). [in Russian]
3. Druzhilov S. A. *Vysshee obrazovanie v Rossii* [Higher Education in Russia]. 2011, no. 6, pp.118-122. [in Russian]
4. Kolodey K. *Mobbing. Psikhoteror na rabochem meste i metody ego preodoleniya* [Mobbing. Psychoterror at working place and methods of its negotiation]. Kharkov, 2007, 368 p. [in Russian]
5. Lauks G., Meller Kh.-Yu. *Psikhiatriya i psikhoterapiya. Spravochnik* [Psychiatry and Psychotherapy. Guide]. Per. s nem., pod obshchey red. akademika RAMN P. I. Sidorova. Moscow, 2010, 510 p. [in Russian]
6. Legotina I. M. *Materialy IX regional'noi nauchnoi konferentsii Kol'skogo filiala Petrozavodskogo gosudarstvennogo universiteta* [Proceedings of IX Regional Scientific



Conference of Kola Branch of Petrozavodsk State University]. Apatity, 2006, pp. 65-66. [in Russian]

7. Makarov V. V., Makarova G. A. *Entsiklopedii dushi: psikhoterapiya, dukhovnost'* [Soul Encyclopedia: Psychotherapy, Spirituality]. Moscow, 2012, 305 p. [in Russian]

8. Malkina-Pykh I. G. *Spravochnik prakticheskogo psikhologa* [Practical Psychologist's Guide]. Moscow, 2006, pp. 649-655. [in Russian]

9. Plastinina N. V. *Kak zashchishchat'sya ot mobbinga* [How to guard against mobbing]. Sekretarskoe delo [Secretarial work]. 2012, no. 2. Available at: URL: <http://www.sekretarskoe-delo.ru> (accessed 11 April 2013). [in Russian]

10. Rekosh K. Kh. *Trud za rubezhom* [Labor abroad]. 2002, no. 2, pp. 97-105. [in Russian]

11. Sidorov P. I., Novikova I. A. *Mental'naya meditsina: metodologiya i praktika* [Mental Medicine: Methodology and Practice]. LAP LAMBERT Academic Publishing, 2012, 693 p. [in Russian]

12. Sidorov P. I., Putin M. E., Konopleva I. A. *Delovoe obshchenie* [Communication in Business]. Moscow, 2010, 384 p. [in Russian]

13. Skavitin A. V. *Menedzhment v Rossii i za rubezhom* [Management in Russia and Abroad]. 2004, no. 5, pp. 118-126. [in Russian]

14. Soloviev A. V. *Mobbing: psikhologicheskii terror na rabochem meste* [Mobbing: Psychological Terror at the Workplace]. KADROVIK.RU. 2009, 21 Sept. Available at: URL: <http://www.kadrovik.ru> (accessed 10 Apr. 2013). [in Russian]

15. *Spravochnik po upravleniyu personalom. Zhurnal rossiiskoi HR-praktiki* [Guide in Staff Management. Journal of Russian HR-practice]. 2007, no. 9, pp. 120-123. [in Russian]

16. Starodubov V. I., Sidorov P. I., Konopleva I. A. *Upravlenie personalom organizatsii* [Organization's Staff Management]. Moscow, 2006, 1104 p. [in Russian]

17. Khokhlova T. P. *Menedzhment v Rossii i za rubezhom* [Management in Russia and Abroad]. 2010, no. 1, pp. 113-121. [in Russian]

18. Leymann H. The content and development of mobbing at work. *European Journal of Work and Organizational Psychology*. 1996, no. 5(2), pp. 165-184.

19. Lorenz K. *Das sogenannte Bosen: Zur Naturgeschichte der Aggression*. Wien: Borotha-Schoeler, 1963.

## MOBBING SYNDROME: MENTAL ECOLOGY OF DESTRUCTIVE PROFESSIOGENESIS

P. I. Sidorov

*Northern State Medical University, Arkhangelsk, Russia*

Mobbing has entered reference books as the syndrome including harassment and insult of employees in the workplaces for the purpose of constraint for dismissal. In the framework of the synergetic methodology, fractal dynamics of mobbing sociogenesis, psychogenesis and somatogenesis have been separated. Approaches to early diagnostics and prevention in the framework of the strategies of adaptive professiogenesis formation have been explained. A system approach to development of preventive-correctional and treatment-rehabilitation medicopsychosocial programs has been proposed.

**Keywords:** mobbing, bossing, bullying, etiopathogenesis, prevalence, medicopsychosocial approach, synergetics, adaptive and destructive professiogenesis

### Контактная информация:

*Сидоров Павел Иванович* – академик РАМН, директор Института ментальной медицины ГБОУ ВПО «Северный государственный медицинский университет» Минздрава России

Адрес: 163000, г. Архангельск, пр. Троицкий, д. 51  
E-mail: [pavelsidorov13@gmail.com](mailto:pavelsidorov13@gmail.com)