

На правах рукописи

**КОРЫСТИНА ЕКАТЕРИНА СЕРГЕЕВНА**



**Моббинг в успешности персонала:  
механизм и методика предотвращения**

**АВТОРЕФЕРАТ**

диссертации на соискание ученой степени

кандидата экономических наук

Специальность 08.00.05 – экономика и управление народным

хозяйством (экономика труда)



**005535042**

**17 ОКТ 2013**

Воронеж

2013

Диссертационная работа выполнена на кафедре управления персоналом Федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего профессионального образования (ФГБОУ ВПО) «Воронежский государственный университет».

Научный руководитель	доктор экономических наук, профессор Дуракова Ирина Борисовна
Официальные оппоненты:	Долженкова Юлия Вениаминовна, доктор экономических наук, профессор, ОУП ВПО «Академия труда и социальных отношений» (г. Москва), кафедра экономики труда и управления персоналом Коновалова Валерия Германовна, кандидат экономических наук, профессор, ФГБОУ ВПО «Государственный университет управления» (г. Москва), кафедра управления персоналом
Ведущая организация:	Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего профессионального образования «Белгородский государственный национальный исследовательский университет»

Защита состоится 2 ноября 2013 г. в 12.00 на заседании диссертационного совета Д 212.038.15 при Воронежском государственном университете по адресу: 394068 г. Воронеж, ул. Хользунова, 40а, экономический факультет.

С диссертацией можно ознакомиться в научной библиотеке Воронежского государственного университета.

Автореферат разослан 30 сентября 2013 г.

Ученый секретарь диссертационного совета

д.э.н., профессор



Т.Н. Гоголева

## ОБЩАЯ ХАРАКТЕРИСТИКА РАБОТЫ

*Актуальность темы исследования.* Формирование новых идей и создание инновационных подходов – смысл и обоснованно-необходимый вектор стремления хозяйствующих субъектов. В постоянно меняющихся условиях современного мира их развитие является не только следствием естественной эволюции, но и результатом целенаправленных усилий топ-менеджмента и функциональных сфер. Одной из форм развития организации являются организационные изменения, которые, в свою очередь, определяют трансформацию содержания трудовой деятельности, в том числе ориентированной на преобразования, обеспечивая этим конкурентоспособность хозяйствующего субъекта за счет достижения успешности отдельных работников и персонала в целом.

Проблема трудовой успешности в последние десятилетия стала междисциплинарной, горизонт ее познания расширяют философия, психология, социология, управление персоналом, экономика труда и другие науки. Это вызвано острой необходимостью в определении побудителей успеха, механизмов, участвующих в регулировании направленного на успех поведения работника, инструментов и подходов его формирования и поддержки, своевременной диагностики и устранения демотиваторов, одним из которых является моббинг.

Моббинг на рабочем месте – явление для российских хозяйствующих субъектов не новое. Обозначаемые в другой терминологии, явные и неявные факты его проявления были и остаются источниками межличностных и производственных конфликтов, но зачастую трактуются как случайные, не осознанные, нередко – скрываемые. Мониторинг влияния последствий моббинга на производительность труда, фактическую и перспективную успешность сотрудников, их физическое и психическое здоровье, как правило, не производится, отсутствует статистика этого явления, соответственно, не разрабатываются меры по минимизации и профилактике, не проводятся серьезные исследования.

Позиция неприятия во внимание моббинг-проявлений на рабочем месте со стороны работодателей, невмешательство организационного менеджмента в их урегулирование, минимальная законодательная защищенность жертв моббинга, слабый опыт исследования проблемы российскими учеными и доказанная зарубежной практикой важность ее познания определяют актуальность темы диссертации, формулирование ее цели и задач.

*Степень разработанности проблемы.* Западная исследовательская школа привела к формированию самостоятельного научного ответвления, сфокусированного на познании трудовой успешности работников. Основы изучения успешности как междисциплинарного понятия заложены в трудах по философии и социологии (Л.Н. Гумилев, Р. Рорти, Дж. Эдвардс, М. Вебер, К. Мангейм, И. Шумпетер), психологии (А. Адлер, Р. Ассаджиоли, Э. Берн, К. Левин, А. Маслоу, А.Б. Леонова, В.И. Медведев, А.И. Донцов, Т.П. Емель-

янова, П.Н. Шихирев). Западные философские воззрения на успех изложены в рамках гедонистического, эвдемонистического и фелицитарного подходов (эпоха Возрождения и Реформации - Н. Макиавелли, М. Монтень, М. Лютер; Новое время - Г.Ф.В. Гегель, К.А. Гельвеций, П.А. Гольбах, Д. Дидро, К. Маркс, Ж. Руссо, Л.А. Фейербах, И.Г. Фихте, Ш. Фурье, а также сторонники утилитаризма И. Бентам, Дж. Милль и прагматизма У. Джемс, Д. Дьюи, Ч. Пирс). Косвенные трактовки успеха в отечественной философии обозначены в религиозной парадигме мыслителями «серебряного века» (С.Н. Булгаков, И.А. Ильин, Л.П. Карсавин, К.Н. Леонтьев, Н.О. Лосский, В.С. Соловьев, Г.В. Флоровский). Современные философские изыскания определены вступлением российского общества в фазу активных социальных изменений, обращения к этой проблеме можно характеризовать как эпизодические (В.И. Бакштановский, Г.Г. Дилигинский, А.А. Кара-Мурза, Ю.В. Согомонов, Г.Л. Тульчинский).

Социология изучает тему успеха в рамках объектного и социолого-феноменологического подходов, в контексте «понимающей» и экономической социологии. Кроме этого, западная социологическая мысль обращается к исследованию вопроса в рамках концепции демонстративного потребления (Т. Веблен) и рационального выбора (Д. Фридман и М. Хетчер), теории рисков (Э. Гидденс, У. Бек) и обмена (Дж. Хоманс) и некоторых других. Работы отечественных ученых по его изучению малочисленны и посвящены в большей степени проблемам сущности и структуры успеха (А.Д. Галюк).

В психологии успешность рассматривается в качестве основной характеристики человеческой деятельности и определяется как одна из базовых потребностей индивида, стимул его поступков; основной мотив поведения, цель, на достижение которой направлены его усилия; результат эффективной деятельности, предстающий в качестве оценки со стороны самого субъекта и окружающих.

Собственные подходы к определению успешности и оценке влияющих на нее факторов разрабатывали также ученые-экономисты (М.А. Дмитриева, А.А. Крылов, А.И. Нафтельев, Я.С. Хаммер, С.И. Сотникова и ряд других авторов). В процессе теоретического исследования было установлено, что в экономике труда понятия «успех» и «успешность» используются одинаково часто. Давая определение этим терминам, западные исследователи, чаще всего, говорят о «совокупности позитивных результатов, накопленных в течение всей карьеры – как в психологическом плане, так и в плане объективных профессиональных достижений» (Я.С. Хаммер). Кроме этого, выделяют объективный успех, или положительный результат в карьере, который может быть оценен окружающими людьми, а также измерен такими показателями, как заработная плата, количество продвижений по службе, уровень занимаемой должности в организации. Субъективный успех – это совокупность суждений человека о его профессиональных достижениях и результатах (Т. Нг).

В современной литературе отсутствует единый подход к определению успешности персонала, а существующая выборочная совокупность респон-

дентов в исследованиях в большинстве случаев ограничена управленческими кадрами.

Проблемы моббинга, включая его причины, последствия и методы преодоления, рассматриваются в основном в работах зарубежных исследователей (Х. Лейман, Д. Ольвеус, Д. Цапф, К. Нидл, К. Бьорквист, Е. Диргартен, К. Колодей, К. Лоренц, О. Нойбергер и др.), а также некоторых российских ученых (В.Г. Коновалова, Н.В.Кораблёва, А. Скавитин, А.В. Соловьёв и др.).

Анализ зарубежной литературы показывает, что при кажущейся идентичности трактовок моббинга различия в позициях ученых прослеживаются относительно таких его характеристик, как коллективность (Д. Ворнхэм), регулярность и продолжительность (М. Мешкутат, М. Штакельбек, Дж. Лангенхофф), преднамеренность (В. Вандекеркхове, Р. Коммерс), конфликтность (Х. Лейманн).

Несмотря на значительный интерес к обозначенной проблеме, методы и механизмы профилактики и предотвращения моббинга в организации не унифицированы и применяются в основном в странах развитой рыночной экономики, а проблема влияния моббинга на успешность персонала практически не исследовалась.

**Цели и задачи исследования.** Цель диссертационного исследования состоит в развитии теоретических представлений и методических положений о моббинге на рабочем месте и механизме его влияния на трудовую успешность.

Для достижения цели были поставлены следующие задачи:

- систематизировать подходы к определению понятий «трудовая успешность» и «моббинг на рабочем месте», выявить его сущность и признаки в рамках традиционных характеристик неуставного поведения;
- провести анализ видов и форм проявления моббинга в организации;
- дать характеристику объектов и субъектов моббинга на рабочем месте;
- систематизировать причины и последствия моббинг-действий в организации;
- определить основные подходы к профилактике и противодействию проявлений моббинга в организациях;
- провести анкетный опрос двух выборочных совокупностей респондентов (работников и студентов) для определения факторов их трудовой успешности и влияния на нее проявлений моббинга;
- разработать механизм и алгоритм действий по противодействию моббингу на рабочем месте.

**Область исследования.** Диссертационная работа выполнена в соответствии с Паспортом ВАК научной специальности 08.00.05 – Экономика и управление народным хозяйством: экономика труда, а именно:

5.4 Система отношений «человек-производство» (виды, содержание, разделение, кооперация, специализация труда и т.д.); закономерности и новые тенденции формирования, распределения, обмена и использования рабо-

чей силы; механизмы повышения их эффективности в социальной рыночной экономике; пути эффективного использования действующих и создания новых рабочих мест;

5.7 Проблемы качества рабочей силы, подготовки, формирования профессиональных компетенций, переподготовки и повышения квалификации кадров; формирование конкурентоспособности работников; профессиональная ориентация населения; мобильность кадров;

5.14 Противоречия в социально-трудовой сфере: пути их предупреждения и разрешения.

**Объект и предмет исследования.** Объектом исследования стали офисные работники предприятий г. Воронежа, а также студенты Воронежских вузов. Предметом исследования являются управленческие отношения в процессе профилактики и предотвращения моббинга на рабочем месте для достижения успешности персонала.

**Теоретической и методологической основой исследования** послужили общенаучные исторический и логический подходы, а также такие методы познания, как анализ, синтез, индукция, сравнение, факторный и корреляционный анализ. Особую роль в разработке механизма противодействия моббингу в российских хозяйствующих субъектах сыграл системный подход, реализованный при анализе предмета и объекта исследования.

**Информационную основу** диссертации составили публикации в научных профильных изданиях, в том числе оригинальной зарубежной литературе, а также информация, собранная и систематизированная автором в организациях и учреждениях, выбранных для проведения исследования.

**Рабочая гипотеза** исследования состоит в научном предположении, что моббинг-действия на рабочем месте имеют накопительный характер: воздействуя на уверенность и мотивацию, они сначала снижают вовлеченность в трудовой процесс, а затем затормаживают активность в приобретении компетенций (новых знаний и навыков), что влияет на положительную динамику развития работника, ведущую к его успешности.

**Научная новизна результатов диссертации** заключается в развитии теоретических и методических положений о влиянии моббинга на успешность персонала, разработке механизма противодействия его проявлениям в российских хозяйствующих субъектах.

Научная новизна подтверждается следующими выводами и результатами, выносимыми на защиту:

1. Уточнено определение трудовой успешности работника как совокупности профессиональных знаний и навыков, мотивации и уверенности, позволяющих работнику достигать выполнения стратегических и оперативных задач организации, отличающееся от традиционного толкования включением элементов вовлеченности в работу.

2. Раскрыта сущность и дополнено определение моббинга на рабочем месте как совокупности, во-первых – продолжительных и регулярных, во-вторых – негативных преднамеренных действий, осуществляемых одним или

несколькими индивидами по отношению к работнику или их группе с целью навредить их должностному, социальному статусу, повлиять на достижение трудовой успешности. С учетом исследованных автором групп трактовок моббинга (объектной, субъектной, атрибутивной, процессуальной, функционально-сущностной, локализационной), предлагаемое определение позволяет расширить научный диапазон явления, структурировать подходы к его анализу, устранить причины исследовательских барьеров.

3. Разработана классификация форм моббинга по признаку направленности его действий, отличающаяся от существующих (Х. Лейман, Д.Цапф, К. Кнорц) степенью обобщения (горизонтальное и вертикальное проявления) и ступенчатой группировкой с выделением горизонтальных субгрупп (дедовщина в ВС, миграционный моббинг и др.). Классификация причин моббинга дополнена новыми подгруппами: особенности производства, особенности коллектива, специфика менеджмента, что позволяет проведение целенаправленной диагностики и профилактики неуставного поведения на рабочем месте.

4. С учетом систематизации данных опроса выделены три фактора трудовой успешности работников: позитивная коммуникация с коллегами, субъективное ощущение успешности и профессиональная удовлетворенность, способствующие формированию информационной базы для определения влияния моббинга на самооценку и психологическое состояние работника, его заинтересованность в результативном труде.

5. На основании проведенного факторного анализа определено и обосновано влияние конкретных форм моббинга («клевета», «ссоры с коллегами», «дисциплинарные наказания», «препятствие карьерному росту» и т.д.) на успешность действительных (занятых в организации) и будущих (студенты вузов) работников на трудовую успешность. Полученные результаты позволяют повысить объективность научных выводов в сфере исследования моббинг-процессов, использование их при формировании конкурентоспособности работников, их социальной защите в организации, в политике поддержания позитивного имиджа хозяйствующего субъекта на рынке труда и его действий по привлечению новой и сохранению действующей рабочей силы.

6. Разработан механизм профилактики и предотвращения моббинга в организации, во-первых, отличающийся от зарубежных (например, университета Ватерлоо) возможностью учета внутринациональных особенностей, в том числе характерных для России законодательной базы и модели поведения юридических и физических лиц при разрешении моббинг-ситуаций; во-вторых - позволяющий проведение мониторинга предпосылок моббинга и их устранение на всех стадиях пребывания работника в организации (найм, адаптация, использование, увольнение).

7. Предложен четырехшаговый алгоритм, включающий превентивные, диагностические, проактивные и мониторинговые действия, который отличается от известных комплексным подходом к проведению антимоббинговых

мероприятий: выявление случаев моббинга или его предпосылок на рабочем месте, диагностика социального климата в трудовом коллективе, определение результативности работы антимоббингового механизма.

**Теоретическая значимость исследования** состоит в развитии концептуальных положений, методического обеспечения и обосновании научно-практических методов, направленных на предотвращение моббинга в организации.

**Практическая значимость исследования** состоит в том, что содержащиеся в работе механизм и методика профилактики и противодействия моббингу в организации, адресованные менеджменту коммерческих и государственных структур, могут быть использованы при подготовке и разработке антимоббинговых мер и программ в хозяйствующих субъектах, а также содействовать совершенствованию методического и инструментального обеспечения антимоббинговой политики отечественных организаций.

**Апробация и внедрение результатов исследования.** Ключевые положения и выводы диссертационного исследования прошли апробацию на международном научно-практическом семинаре «Управление персоналом в программах подготовки менеджеров» (2008, 2010, 2011 и 2012г.), Шестом кадровом форуме Черноземья (2013 г.), в ООО «Атос АйТи Соллошенс энд Сервисез», ОАО «Воронежсинтезкаучук», внедрены в учебный процесс экономического факультета Воронежского госуниверситета (подтверждено документами).

По теме исследования автором опубликовано десять работ общим объемом 2,15 п.л., в том числе пять – в журналах, входящих в перечень ведущих рецензируемых журналов и изданий ВАК РФ.

## СТРУКТУРА И ЛОГИКА ДИССЕРТАЦИОННОЙ РАБОТЫ

Содержание и логика исследования предопределили его структуру и последовательность изложения материала. Диссертация содержит: введение, три главы, заключение, библиографический список из 171 источника, 48 таблиц, 14 рисунков (в т.ч. 3 диаграммы), и 6 приложений. Общий объем работы – 222 страницы, в том числе основного текста – 164 страницы.

**Во введении** обоснована актуальность темы, проанализирована степень ее разработанности, определены цели и задачи, предмет и объект, раскрыты научная новизна, теоретико-методологическая и информационная основы исследования, его теоретическая и практическая значимость.

**В первой главе** «Характеристика дефиниций успешности, признаков и форм проявлений моббинга в организации» проанализированы сущность и содержание понятий «трудовая успешность работника» и «моббинг на рабочем месте», даны авторские определения этих явлений, рассмотрены основные подходы к классификации видов и форм моббинга, предложена их авторская классификация.



**Во второй главе** «Анализ причин и последствий моббинга в организации» проведено исследование причин проявлений моббинга с построением их классификации, а также его последствий и участников.

**В третьей главе** «Методы предотвращения моббинга в организации» исследованы меры и разработан механизм профилактики и противодействия моббингу с использованием западноевропейского опыта, выявлено влияние моббинга на успешность офисных работников предприятий и студентов вузов г. Воронежа, проведен сравнительный анализ результатов, сформулированы выводы, доказывающие выдвинутую автором гипотезу диссертационной работы.

**В заключении** резюмированы результаты исследования, сформулированы выводы и рекомендации.

## **ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ ДИССЕРТАЦИОННОГО ИССЛЕДОВАНИЯ, ВНОСИМЫЕ НА ЗАЩИТУ**

### **1. Систематизированы подходы и уточнено определение трудовой успешности работника.**

На основе анализа зарубежной и отечественной литературы автором выявлено, что в научный оборот включены следующие относящиеся к исследуемому вопросу термины: «успех» и «успешность» (часто сопровождаемые определением «профессиональный» или «трудовой»), которые, как правило, используются как синонимы. Профессиональный (трудовой) успех трактуется как совокупность позитивных результатов, накопленных в течение всей карьеры, включая объективные профессиональные достижения (например, значимой цели) и психологическую составляющую (в том числе преодоление или преобразование условий, препятствующих ее достижению).

Двудеянная оценка выступает также как классификационный признак профессионального успеха: во-первых, объективный успех, или положительный, четко видимый, измеримый и доказуемый для беспристрастной оценки третьей стороной результат в карьере. Во-вторых, субъективный успех как совокупность суждений человека о своих профессиональных достижениях и результатах, реакция на опыт и карьеру, удовлетворенность достигнутым.

Профессиональная успешность (часто трактуемая как профессионализм), согласно исследованиям, определяется как комплекс приобретенных и приращенных личностных свойств, интегральная характеристика результирующего блока развития личности, выступающая в форме ее определенного потенциала и в дальнейшем реализуемая в качестве труда и качестве жизни специалиста.

Основываясь на анализе определений, автор приходит к выводу о двух составляющих успешности: объективном результате работы и личном вкладе работника. Объективный результат трудовой деятельности может быть достигнут при использовании им необходимых знаний и навыков, а также накопленного опыта. Личный вклад характеризуется вовлеченностью инди-

вида в процесс труда, его мотивацией к выполнению поставленной задачи, уверенностью в своих силах, ответственностью за результат. На основании этого автором обосновывается специфика двух дефиниций: «профессиональной успешности» (ее объективной составляющей как результата использования знаний и навыков) и «трудовой успешности» как совокупности профессиональных знаний и навыков, мотивации и уверенности, позволяющих работнику достигать выполнения стратегических и оперативных задач организации.

## **2. Раскрыта сущность и дополнено определение моббинга на рабочем месте.**

Анализ существующих определений моббинга показал, что основу характеристики этого явления различными учеными составляет трактовка шведского исследователя Леймана, дополненная мировой научной мыслью такими составляющими, как частота проявления, единичность мобберов или их групповое представление, частотность акций, их временная длительность, а также плановый или случайный характер, конфликтность, цель и др. Систематизация этих подходов позволила автору обосновать следующую редакцию определения моббинга, отличающуюся от существующих (Д. Ворнхэм, М. Мешкутат, М. Штакельбек, Дж. Лангенхофф, В. Вандекеркхове, Р. Коммерс, Х. Лейманн) структурированностью и детализацией характеристик моббинг-действия, в том числе учитывающих конечную цель моббера.

Разделяя позицию Леймана, автор приходит к выводу, что «моббинг на рабочем месте» – это совокупность во-первых – продолжительных и регулярных, во-вторых – негативных преднамеренных действий, осуществляемых одним или несколькими индивидами по отношению к работнику или их группе с целью навредить их должностному, социальному статусу, повлиять на достижение трудовой успешности. Сущность моббинга состоит в том, что, являясь одним из проявлений неуставного поведения, он способствует сдерживанию в развитии работника, его успешности, что влияет на достижение организацией бизнес-целей, в том числе на обеспечение ее конкурентоспособности на рынке труда. С учетом исследованных автором групп трактовок моббинга (объектной, субъектной, атрибутивной, процессуальной, функционально-сущностной, локализационной), предлагаемое определение позволяет расширить научный диапазон явления, структурировать подходы к его анализу, устранить причины исследовательских барьеров.

## **3. Разработана классификация форм моббинга по признаку направленности его действий; дополнена классификация причин моббинга.**

В исследовательской практике моббинга выявлена значительная совокупность его проявлений, распространяющихся на сферы жизнедеятельности человека и методы реализации моббинг-действий. Появление совокупности, согласно правилам статистики, дает возможность познания ее структуры и внутренних зависимостей, что, в свою очередь, предполагает построение классификаций по одному или нескольким группировочным признакам.

Анализ профильной литературы позволил автору выявить, во-первых, существующие классификации моббинга и представить их в диссертации в следующем систематизированном виде:

- по направленности действия – внутригрупповые или межгрупповые (руководители и рядовые работники) проявления моббинга;
- по степени осознания целей моббером – сознательный (преднамеренный) или неосознанный (стихийный);
- по форме проявления – латентный или открытый;
- по количеству участников - индивидуальный или групповой;
- по характеру протекания - хронический или самовозрождающийся;
- по возможности управления – управляемый или неуправляемый;
- по гендерному признаку – «мужской» или «женский».

Автором выявлено, что существующие классификации моббинг-действий, чаще всего, сформированы по нескольким признакам, контуры образованных групп нередко оказываются неточными. Например, у Д. Цаффа в одной классификации выделены следующие группы: «нападение на социальные отношения методом социальной изоляции», то есть акцент сделан на векторе действия моббера и методе его реализации; «вмешательство в личную жизнь» (выделен только вектор), «физическое насилие», «вербальная агрессия» (только методы) и т.д. По этой же причине неоднородны группы в классификации К. Колодей, которая одновременно выделяет «угрозы социальным отношениям», «угрозы социальному авторитету», «причинение вреда здоровью», «сексуальные домогательства» и др.

В соответствии с проведенным анализом существующих классификаций автор обосновывает логичность ступенчатого подхода в группировках действий мобберов. В первую очередь, в диссертации предлагается две (*развернутые*) группы моббинг-действий, сгруппированных по признаку вектора их направленности:

- вертикальная направленность: боссинг (моббинг-действия руководителей относительно подчиненных), стаффинг (моббинг-действия сотрудников относительно руководителей), буллинг (моббинг-действия, ориентированные, как правило, на создание негативного имиджа конкретного сотрудника);
- горизонтальная (линейная) направленность, или сфера жизнедеятельности человека: профессиональная, социальная, личностная.

Включая предлагаемую группировку в систематизированный современный каталог проявлений моббинга, автор обосновывает в работе дополнение его следующей составляющей: допустимый или не допустимый (принимаемый или не принимаемый обществом) моббинг. Образованная по признаку национальной культуры, эта группа специфична тем, что аналогичные действия по отношению к человеку на рабочем месте в разных государствах с непохожими общественно-культурными укладами трактуются по-разному. Важность этого знания исходит из реалий глобализации, являющейся причиной образования интернациональных предприятий со смешанными коллективами занятых. Автор также считает существенным выделение следующих

подгрупп (ступеней) в моббинге с линейной направленностью: дедовщина в Вооруженных силах, школьный буллинг, моббинг иммигрантов и т.д. («социальная группа»).

Во-вторых, автором обоснована четырехуровневая группировка причин моббинга, построенная по признаку жизненных сфер сотрудника: внешние, организационные (профессиональные), социальные и личные с обоснованным автором в работе влиянием среды (внешних факторов) на развитие моббинг-климата (табл.1).

Исследуя обозначенные группы причин, автор обосновывает в работе необходимость и возможность их дальнейшего разделения на однородные подгруппы. Ступенчатый подход в классификациях позволил получить следующие результаты. В выделенные подгруппы причин входят:

1) внешние по отношению к организации: историко-этнографические, правовые (недостаточная правовая защищенность сотрудников, увеличение пенсионного возраста и т.д.), экономические (например, общеэкономический или отраслевой кризис), социокультурные (мораль, религиозная принадлежность и др.);

2) внутриорганизационные: особенности производства (стадия жизненного цикла, вредные условия труда, монотонность процесса, интенсивность труда и др.), коллектива (иерархичность, интриги, «кумовство» и т.д.), специфика менеджмента, в том числе управления персоналом (наличие анализа, описания работы и спецификации, стиль управления, компетентность руководителей и их ориентация на получение обратной связи, состояние системы планирования кадрового продвижения и повышения квалификации и т.д.);

3) социальные причины: цели руководителей относительно подчиненных, подчиненных относительно руководителей, сотрудников относительно друг друга; социальный статус (стажеры, сотрудники пенсионного возраста, и т.д.);

4) личные: причины психологического характера (страхи и особенности поведения жертвы), специфические признаки жертвы (дефекты речи, нечистая кожа, социально значимые заболевания, антропометрические характеристики и др.).

Таблица 1

## Основные причины моббинга

Причина	Характеристика
Внешние	Историко-этнографические
	Правовые
	Экономические
	Социокультурные
Внутриорганизационные	Особенности производства
	Особенности коллектива
	Специфика менеджмента (в том числе управления персоналом)
Социальные	Цели участников моббинга относительно друг друга
	Социальный статус
Личностные	Причины психологического характера
	Специфические признаки жертвы

Представленная в диссертационном исследовании группировка позволяет своевременно реагировать на внешние изменения и прогнозировать вероятность развития моббинг-ситуаций, а также разработать меры по их недопущению.

#### 4. На основе данных опроса респондентов выделены факторы трудовой успешности работников и студентов.

В целях выявления факторов успешности для каждой из образованных групп респондентов – офисного персонала (119 чел.) и студентов двух Воронежских университетов (классического и педагогического) (141 чел.) - автором проведено трехступенчатое исследование. *Первой ступенью* стал анкетный опрос (структура и содержание анкеты – авторские), систематизирована полученная в его ходе информация, дана характеристика выборочного распределения и получены результаты описательной статистики, проведена проверка выборочного распределения на соответствие нормальному.

Цель *второй ступени* исследования – определение факторов успешности работников и студентов – была реализована в диссертации через использование факторного анализа. Анализ полученных результатов показал, что для обеих групп респондентов основным стал фактор «субъективное ощущение успешности» (в перечне, кроме того: «позитивная коммуникация с коллегами», «профессиональная удовлетворенность» и др.) (табл. 2, 3).

Таблица 2

##### Факторы успешности офисных работников

Фактор	Предметное содержание	Фактор, в %
1	Позитивная коммуникация с коллегами	34,78%
2	Субъективное ощущение успешности	14,8%
3	Профессиональная удовлетворенность	13,27%
.....	.....	.....

Таблица 3

##### Фактор успешности студентов вузов

Фактор	Предметное содержание	Фактор, в %
1	Субъективное ощущение успешности	48,96%
.....	.....	.....

Сравнение результатов анализа в группах офисных работников со стажем до полутора лет и более показал, что характеристики второй группы совпадают с тенденцией генеральной совокупности. В группе респондентов с меньшим стажем выявлено отсутствие у них такого фактора, как «субъективное ощущение успешности».

На *третьей ступени* – посредством корреляционного анализа (определенных факторов успешности, форм моббинга и данных среды) определено влияние форм моббинга и сложившейся в компании среды (практики взаимодействия сотрудников между собой, с руководителями и менеджерами по

персоналу, организационных особенностей предприятия и т.д.) на факторы успешности (п.5).

### **5. Определено и обосновано влияние конкретных форм моббинга на успешность действительных (занятых в организации) и будущих (студенты вузов) работников на трудовую успешность.**

Формами моббинга, влияющими на успешность обеих групп респондентов, стали «клевета», «необоснованные обвинения и критика», «ссоры» и «сомнение в достижениях» (также упоминаемые зарубежными исследователями), факторами среды – проявления межличностной коммуникации.

Специфичным для офисных работников явилось влияние форм моббинга на обе составляющие их трудовой успешности (профессиональную и личностную), в случае студентов – только на личностную, что подтверждает гипотезу о накопительном эффекте моббинг-действий на разных жизненных этапах респондентов.

Исходя из результатов анализа опрошенных *работников*, разделенных по признаку продолжительности занятости (1,5 года), автором выявлено, что, с одной стороны, у обеих их групп прослеживается схожесть, состоящая в том, что моббинг влияет на обе составляющие их трудовой успешности. С другой стороны, с увеличением продолжительности занятости число форм моббинга возрастает, отмечена и более тесная зависимость от них трудовой успешности. Следовательно, предполагаемый автором моббинг-эффект имеет накопительный характер у респондентов с большим стажем. Эти результаты позволяют дать дополнительную оценку влиянию моббинга на самооценку и психологическое состояние работников и, как следствие, – на их профессионализм и заинтересованность в труде.

Особенностью результатов опроса *студентов* вузов является большее количество отрицательных оценок успешности (в учебе и личной) разной степени, что свидетельствует об открытости их оценок, а также о неопределенности в жизни и неуверенности в будущем, как специфических характеристиках их группы. Наибольшая взаимосвязь с оценкой успешности респондентами у таких форм моббинга, как «негативное отношение к респонденту из-за специфических свойств личности или мировоззрения», «распространение неприятных слухов про респондента или его семью», «сомнения в достижениях респондентов». Теснее с успешностью респондентов связаны факторы среды, характеризующие межличностную коммуникацию («хорошее представление студентов друг о друге» и «осведомленность об ожиданиях друг друга», «общение во вне рабочее время», «заинтересованность в учебе других»).

### **6. Разработан механизм профилактики и предотвращения моббинга в организации.**

Под антимоббинговым механизмом (рис.1) автор понимает совокупность стратегических и тактических действий, направленных на предотвращение моббинг-проявлений и противодействие им в организации. Проведенное исследование западноевропейского опыта по антимоббинговой работе

показало, что не весь спектр зарубежных мер может быть реализован в отечественных условиях по ряду причин.

Во-первых, моббинг-конфликты на российских предприятиях провоцирует, тормозит их профилактику и предотвращение коррупция. Во-вторых, проблема в менеджменте, с одной стороны, в нежелании руководителей вкладывать средства в решение моббинг-конфликтов (финансирование моббинг-тренеров, специалистов – психологов по работе с участниками моббинга и др.). С другой - в слабом влиянии на них профсоюзов, производственных Советов и других органов самоуправления. Кроме того, в своем большинстве, российские руководители недостаточно осведомлены о причинах и способах поведения в ситуации моббинга в организации. В-третьих, ограниченные возможности у объектов моббинга осуществить самостоятельную защиту.

В-четвертых, слабо разработанная принятая в России (Трудовой, Гражданский кодексы РФ) правовая антимоббинговая база, ограничивающая возможность защиты работника от рассматриваемых в работе форм моббинговых проявлений.

В-пятых, несовершенный институт профессиональных посредников в моббинг-конфликтах, инертность персонала в защите ущемленных прав.

Отсутствие системного подхода к профилактике моббинга на рабочем месте и противодействия его проявлениям, сложность перенесения в российские реалии разработанных западных подходов определило необходимость построения механизма, учитывающего условия нашей страны.

**7. Предложен четырехшаговый алгоритм действий по выявлению случаев моббинга или его предпосылок на рабочем месте, позволяющий проводить диагностику социального климата в трудовом коллективе и мониторинг результативности работы антимоббингового механизма.**

Предлагаемый в диссертационном исследовании алгоритм состоит из блоков превентивных действий, диагностики моббинга и проактивных мероприятий, обеспечивающих успешность сотрудника. Оценку их результативности автор предлагает проводить посредством мониторинга, составляющими которого являются: ежегодное анкетирование занятых, собеседование (как часть системы регулярной оценки персонала) и систематизация обращений сотрудников к руководителю или в службу персонала в случае возникновения моббинг-конфликта.

Основные антимоббинговые действия, в рамках алгоритма, в диссертации сгруппированы в 4 шага.

1. Превентивные (предупредительно-профилактические) действия включают:

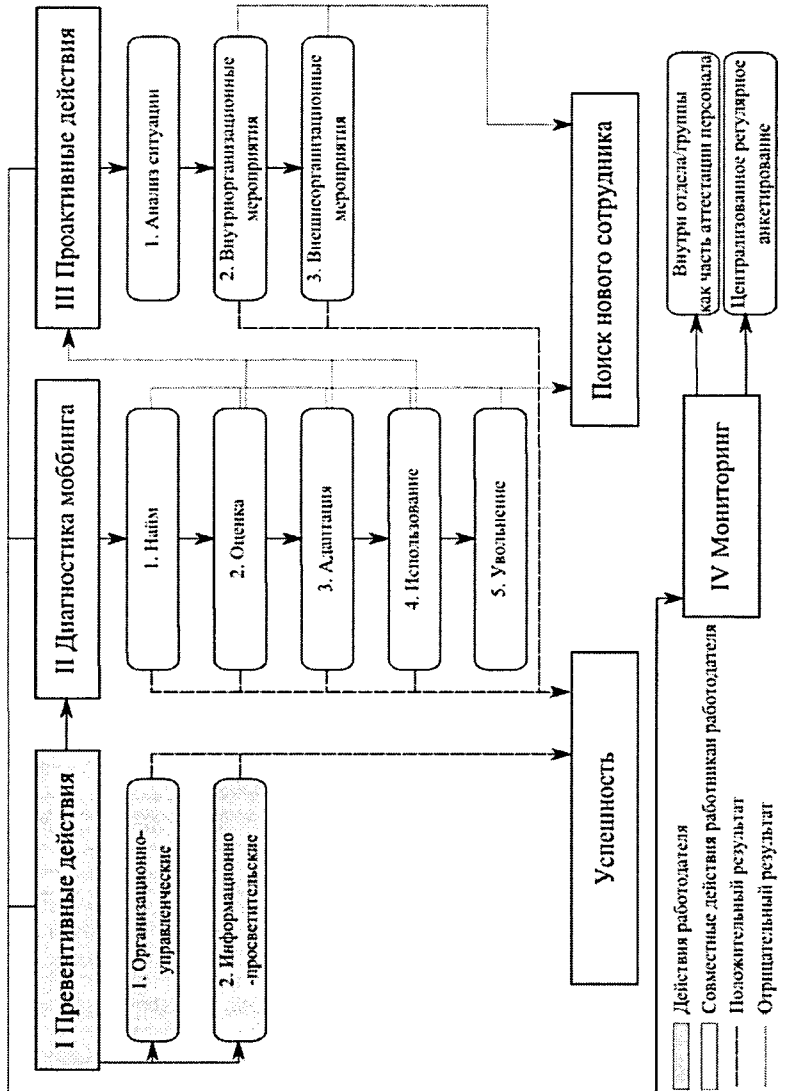


Рисунок 1. Антимоббинговый механизм в российских условиях



- подготовку документационной базы для профилактики моббинга в организации (Этический кодекс с включением положений о поведении в организации, не допускающих случаев моббинга, методика оценки деятельности руководителей с учетом психологического климата в подразделении, оцененного, в том числе, через анонимный опрос удовлетворенности, памяти, штрафы, и т.д.);

- обеспечение условий для создания рабочей группы и/или другого добровольного объединения сотрудников (на условиях их личной инициативы), имеющего полномочия урегулировать моббинг-конфликты;

- разработку способов обращения жертв к субъекту разрешения ситуации (электронная почта, Интранет, почтовый ящик для предложений и т.д.) и ознакомление с ними сотрудников; информирование коллектива организации о случаях проявления моббинга (корпоративные СМИ, информационные рассылки, доска объявлений, в том числе электронная и др.);

- обеспечение информирования сотрудников о возможном моббинге в коллективе (информационные рассылки, в т.ч. через E-mail, плакаты, тренинги и т.п.).

2. Диагностика моббинга при реализации следующих функций работы с персоналом:

2.1 Поиск кандидата на вакансию. Действия со стороны работодателя: обоснование источника набора претендентов, определение их способности войти в новый коллектив и адаптироваться к новой корпоративной культуре. Действия кандидата: сбор информации о компании и вакансии, самоанализ характеристик – предпосылок моббинга, в т.ч. со стороны сослуживцев

2.2 Оценка кандидата при найме, подразумевающая активное взаимодействие работодателя и кандидата. Роль работодателя: определение степени соответствия кандидата должности, наличия у него признаков жертвы или характеристик, способных спровоцировать моббинг-конфликт, информирование о специфике коллектива и его ожиданиях относительно новичка. Роль кандидата: сбор информации об организации и анализ возможности адаптации к ней, исходя из реалий собеседования; информирование представителя работодателя о собственных ожиданиях от занятости.

2.3. Адаптация новичка в организации, включающая следующие проактивные действия. Со стороны работодателя:

- фиксирование проявлений у нового сотрудника характеристик предпосылок субъекта или объекта моббинга;

- обеспечение обратной связи от сотрудника о степени оправдания его ожиданий (адаптационное собеседование);

- обеспечение обратной связи от наставника и непосредственного руководителя сотрудника о реакции на него коллектива.

Со стороны работника:

- разделение с коллективом корпоративных особенностей и организационного поведения;

- минимизация ложных проявлений поведения жертвы;

- информирование непосредственного руководителя о конфликтных случаях;
- невмешательство в уже существующие моббинг-конфликты;
- при наличии у сотрудника черт или особенностей, стимулирующих моббинг – уклонение от конфликта.

2.4. Использование работника в организации. Анализ руководителем и самоанализ подчиненным изменений в его трудовой деятельности и личной жизни как возможных причин негативного неуставного поведения со стороны сослуживцев, своевременная реакция на ситуацию.

2.5 Увольнение. Письменный (анкета) или устный (собеседование) опрос о причинах, систематизация результатов и разработка мер недопущения в перспективе.

3. Проактивные действия включают внутриорганизационные (осуществление прописанных в организации санкций, урегулирование конфликта) и внешние по отношению к ней мероприятия (консультации внешних психологов, судебные иски и др.) в зависимости от степени влияния моббинг-ситуации на производственный процесс, финансовых возможностей компании и участников конфликта.

4. Мониторинг результативности работы алгоритма. В качестве способа ежегодного мониторинга результативности предлагается макет анкеты удовлетворенности трудом (в основе - методика оценки удовлетворенности трудом и опросник Т. Ю. Ивановой, Е. И. Рассказовой, Е.Н. Осина, опросник А. В. Батаршева), включающий в себя следующие блоки вопросов о моббинге и успешности: блок личной удовлетворенности, социальной удовлетворенности, удовлетворенности трудом.

В диссертационной работе автор обосновывает рекомендации по разработке анкеты удовлетворенностью трудом (табл. 4), включающей информацию об успешности работника в организации и проявлению по отношению к нему моббинг-действий.

Таблица 4

Рекомендации по подготовке и проведению опроса работников  
в организации

Фокус рекомендации	Содержание
Генеральная совокупность	В качестве генеральной совокупности может выступать весь коллектив организации. Сбор данных на дочерних предприятиях, в отдаленных филиалах и их передача для последующей централизации поручается локальным службам персонала.
Выборочная совокупность	Более целесообразно сплошное обследование (опрос всех сотрудников)
Форма получения результата	Конкретизируется в каждой организации. На выбор формы влияет степень внедрения электронного документооборота. При высокой степени - можно минимизировать отвлечение сотрудников от работы с сохранением анонимно заполненных опросных листов на общем ресурсе
Степень необходимости	Участие в опросе - добровольное

Оценка	Проводится с привлечением внутренних служб или внешних специалистов. В полученных данных блоки вопросов о моббинге и успешности выделяются в отдельные подгруппы для последующего, в т.ч. корреляционного анализа. Блоки об удовлетворенности - оцениваются по пяти-элементной ранговой шкале, блок общих вопросов – сочетанием дихотомической и ранговой.
Длина опросного листа	Опросные листы должны быть достаточно краткими для мотивации к их заполнению и достаточно емкими для возможности предоставления релевантных данных. Длина опросного листа зависит от специфики отрасли или конкретной организации.
Степень стандартизации	Стандартизация необходима для обеспечения быстрой обработки и сопоставимости данных. Специфика внутренних отделов в анкете может не учитываться, она делится на четыре блока, три из которых - аккумулируют закрытые вопросы об удовлетворенности трудом, четвертый – общие закрытые вопросы.
Сопоставимость	В целях измерения эффекта от проводимых антимоббинговых мер опрос проводится с периодичностью один раз в год во время, установленное в организации для аттестации персонала. Полезно сравнение с предыдущими результатами опроса и данными других подразделений.

Предлагаемый в диссертационном исследовании механизм позволяет выявлять формы моббинга, наносящие наиболее существенный вред успешности персонала, разрабатывать необходимые меры для его предотвращения, акцентировать внимание на необходимых методах работы с персоналом для обеспечения его успешности, а также правильно расставлять приоритеты в мотивационной политике и политике лояльности организации.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

1. В диссертации выявлено существование в российских организациях проявлений моббинга, которые относительно работника, согласно исследованию автора, имеют накопительный характер: воздействуя на уверенность и мотивацию индивида, они, в первую очередь, снижают его вовлеченность в трудовой процесс, а затем затормаживают активность в приобретении компетенций (новых знаний и навыков), что влияет на положительную динамику профессионального развития, ведущую к его успешности в целом.

2. С учетом систематизации зарубежного и отечественного опыта диссертантом получены следующие результаты, продвигающие научно-теоретическое представление о моббинге на рабочем месте. Во-первых, внесено дополнение в понятийный аппарат моббинга, который автор определяет с учетом таких признаков, как продолжительность, регулярность, негативная преднамеренность, коллективность, нацеленность на причинение вреда должностному продвижению, сохранению статуса, трудовой успешности. Во-вторых, расширено представление о классификациях моббинга с принятием во внимание таких группировочных признаков, как причина моббинг-действий, их субъекты, формы проявления.

3. В комплекс методических приемов по исследованию моббинга автор вносит ряд дополнений, которые расширяют диапазон способов познания проблемы. Во-первых, диссертант обосновывает результативность использования в исследовании факторного и корреляционного анализа, посредством которого выявляет условия успешности потенциальных (студенты) и действительных работников; специфику влияния на каждую из этих групп различных форм моббинга. Во-вторых, аргументирует необходимость построения механизма профилактики и противодействия моббингу и показывает в диссертации возможность выявления его предпосылок и проявлений на каждом этапе функционирования работника в организации - от найма до увольнения.

4. Обоснованные в работе теоретические и методические представления о моббинге на рабочем месте нашли логическое завершение в решении прикладной задачи исследования. Разработанный и апробированный на реальных хозяйствующих субъектах алгоритм практических действий позволил автору обосновать результативность формирования трудовой успешности через проведение превентивной, диагностической и проактивной работы по снижению риска моббинговых проявлений.

## **ОСНОВНЫЕ ПУБЛИКАЦИИ ПО ТЕМЕ ДИССЕРТАЦИИ**

### **Публикации в изданиях, рекомендованных ВАК Министерства образования и науки Российской Федерации:**

1. Корустина Е.С. Факторный анализ влияния моббинга на успешность персонала в организации (на примере персонала IT-компаний и студентов высшей школы) / Е.С. Корустина. // Современная экономика: проблемы и решения. – 2013. - №6 – С.97-108. – (0,25 п.л.)

2. Корустина Е.С. Моббинг в организации, его виды и причины возникновения. / Е.С. Корустина // Кадровик. Ежемес. научно-практич. журнал. М.– 2012. - № 7 – С. 120 – 125. - (0,4 п.л.)

3. Корустина Е.С. Об участниках моббинга в организации. / Е.С. Корустина // Вестник Омского университета. Серия «Экономика». – 2012. – № 4 – С. 132-138. - (0,2 п.л.)

4. Камшилина Е.С. О причинах моббинга в организации. / Е.С. Камшилина // Вестник ВГУ. Серия «Экономика и управление». – 2011. – № 2 – С. 186 – 190. - (0,25 п.л.)

5. Камшилина Е.С. Успешность управленческого персонала в условиях организационных изменений: анализ дефиниций. / Е.С. Камшилина // Вестник ВГУ. Серия «Экономика и управление». – 2010. – № 2 – С. 169 – 172. - (0,2 п.л.)

### **Статьи в научных журналах и сборниках:**

6. Корустина Е.С. Факторный анализ влияния моббинга на успешность персонала в организации (на примере офисных работников и студентов выс-

шей школы). / Е.С. Корыстина // Сборник статей шестого кадрового форума Черноземья (второе международное издание). – Воронеж: ИПЦ Воронежского государственного университета, 2013 – С. 57-65 - (0,2 п.л.)

7. Корыстина Е.С. Классификация видов моббинга в организации. / Е.С. Корыстина // Управление персоналом в программах подготовки менеджеров. Сборник материалов международного научно-практического семинара 26-27 октября 2012 года (девятое ежегодное заседание). – Воронеж: ИПЦ Воронежского государственного университета, 2012 – С. 87-8 - (0,15 п.л.)

8. Корыстина Е.С. О последствиях моббинга в организации. / Е.С. Корыстина // Управление персоналом в программах подготовки менеджеров. Сборник материалов международного научно-практического семинара 28 – 29 октября 2011 года (восьмое ежегодное заседание). – Воронеж: ИПЦ Воронежского государственного университета, 2011 – С. 63 – 66 - (0,25 п.л.)

9. Камшилина Е.С. Моббинг на предприятии. К вопросу об определении категории. / Е.С. Камшилина // Управление персоналом в программах подготовки менеджеров. Сборник материалов международного научно-практического семинара 12 - 13 ноября 2010 года (седьмое ежегодное заседание). – Воронеж: ИПЦ Воронежского государственного университета, 2010 – С. 54 – 56 - (0,15 п.л.)

10. Камшилина Е.С. «Профессиональная успешность». К вопросу об определении категории. / Е.С. Камшилина // Управление персоналом в программах подготовки менеджеров. Сборник материалов международного научно-практического семинара 3-4 ноября 2008 года (пятое ежегодное заседание). – Воронеж: ИПЦ Воронежского государственного университета, 2008 – С. 48 – 49 - (0,1 п.л.)

Подписано в печать 26.09.13. Формат 60×84 <sup>1</sup>/<sub>16</sub>. Усл. печ. л. 1,2.  
Тираж 100 экз. Заказ 960.

Отпечатано с готового оригинал-макета  
в типографии Издательско-полиграфического центра  
Воронежского государственного университета.  
394000, Воронеж, ул. Пушкинская, 3