

<b>ПРЕДИСЛОВИЕ</b> .....	12
<b>I МОББИГ НА РАБОЧЕМ МЕСТЕ</b> .....	14
<b>1 ОПРЕДЕЛЕНИЕ МОББИГА</b> .....	15
<b>2 РЕЗУЛЬТАТЫ ЭМПИРИЧЕСКОГО ИССЛЕДОВАНИЯ МОББИГА</b> .....	19
2.1 Распространенность моббинга.....	19
2.2 Частота и продолжительность моббинга.....	21
2.3 Роли и количество участников моббинга.....	22
2.4 Сферы деятельности и профессиональная принадлежность объектов моббинга.....	25
2.5 Возраст объектов моббинга.....	27
2.6 Личностные факторы жертв и преследователей.....	28
2.7 Гендерные аспекты моббинга.....	31
2.8 Гендерные различия в выборе актов моббинга.....	32
2.9 Сексуальные домогательства в качестве акта моббинга.....	35
<b>3 ЗОНЫ МОББИГА</b> .....	37
3.1 Посягательства на коммуникативном уровне.....	38
3.2 Посягательства на социальные отношения.....	39
3.3 Посягательства на социальную репутацию.....	40
3.4 Посягательства на качество работы и жизненную ситуацию.....	42
3.5 Посягательства на здоровье.....	45
<b>4 ПРИЧИНЫ МОББИГА</b> .....	46
4.1 Социальные причины.....	46
4.2 причины моббинга на рабочем месте.....	48
4.2.1 Организация работы.....	49
4.2.1.1 Неблагоприятные условия окружающей среды.....	49
4.2.1.2 Жесткие организационные структуры.....	50
4.2.1.3 Конкуренционная система продвижения.....	51
4.2.1.4 Отсутствие гласности.....	51
4.2.2 Причины моббинга в социальной структуре.....	52
4.2.2.1 Отсутствие этических норм и ценностей.....	52
4.2.2.2 Плохие коммуникационные структуры.....	53
4.2.2.3 Отсутствие культуры конфликтов.....	54

4.2.3	Руководство сотрудниками .....	55
4.2.3.1	Поведение лидера .....	55
4.2.3.2	Недостаточная или чрезмерная нагрузка на сотрудников .....	59
4.3	Индивидуальные причины .....	61
4.3.1	Моббинг как следствие нерешенной стрессовой ситуации .....	61
4.3.2	Зависть .....	63
4.3.3	Фрустрации .....	64
4.3.4	Страхи .....	65
4.3.5	Антипатии .....	66

## **5 СИСТЕМА МОББИНГА И ЕЕ УЧАСТНИКИ**

5.1	Пострадавшие, преследователи и соучастники .....	67
5.2	Групповые динамические аспекты моббинга .....	70
5.3	Процесс моббинга – разрушительный цикл для пострадавших .....	75

## **6 МОББИНГ-ПРОЦЕСС: НЕУДАЧНОЕ УРЕ- ГУЛИРОВАНИЕ КОНФЛИКТА КАК ПРИЧИНА ФОРМИРОВАНИЯ МОББИНГА**

6.1	От конфликта к конфликтности – разъяснение понятий .....	79
6.1.1	Конфликт .....	79
6.1.2	Конфликтность .....	80
6.1.3	Конфликт как возможность .....	81
6.2	Развитие конфликта .....	82
6.3	Содержание конфликтов .....	84
6.4	Горячие и холодные конфликты .....	86
6.5	Официальные и неофициальные (формальные и неформальные) конфликты .....	86
6.6	Конфликты в микро-, мезо- и макросоциальном контексте .....	87
6.7	Фазовая модель эскалации конфликта .....	88
6.8	Обзор вмешательств в конфликт .....	92
6.9	Стили разрешения конфликтов .....	93
6.10	Роль третьей стороны .....	98
6.10.1	Ориентировочная структура консультаций посредников .....	100
6.10.2	Анализ конфликта и полезные вопросы для практики .....	101
6.11	Помощь в самопознании при конфликтах .....	104

6.11.1	Руководство по самопознанию в конфликтах I .....	104
6.11.2	Руководство по самопознанию в конфликтах II.....	106
6.11.3	Советы, как справляться с трудными ситуациями в общении.....	106
6.11.4	Советы, как справиться с конфликтом.....	107
6.12	Модель прогрессирования моббинга .....	108
6.13	От первого конфликта к эскалации и исключению из трудовой жизни – случай Лены .....	111

## **7 ПОСЛЕДСТВИЯ МОББИНГА** .....

7.1	Индивидуальные последствия.....	113
7.1.1	Проблемы в плане физического и психического здоровья.....	113
7.1.2	Влияние на личную жизнь.....	118
7.1.3	Самоубийства.....	118
7.2	Производственные последствия .....	119
7.2.1	Влияние на рабочую атмосферу .....	119
7.2.2	Влияние на результат производственной деятельности.....	121
7.2.3	Внутреннее увольнение .....	123
7.2.4	Абсентеизм /отпуск по болезни.....	126
7.2.5	Увольнение .....	127
7.2.6	Текучесть кадров и новые сотрудники.....	129

## **8 ВМЕШАТЕЛЬСТВО В МОББИНГ** .....

8.1	Индивидуальные вмешательства.....	130
8.1.1	Индивидуальные вмешательства с точки зрения пострадавшего .....	130
8.1.1.1	Сохранение или восстановление психического и физического здоровья.....	131
8.1.1.2	Внутренние меры.....	133
8.1.1.3	Внешние консультации и информация.....	136
8.1.1.4	Саморефлексия.....	139
8.1.1.5	Дневник моббинга .....	140
8.1.1.6	Рекомендации против моббинга для пострадавших .....	142
8.1.1.7	Правовое вмешательство и правовая защита .....	143
8.1.1.7.1	<i>Человеческое достоинство</i> .....	145
8.1.1.7.2	<i>Обязанность работодателя соблюдать интересы своих сотрудников</i> .....	146
8.1.1.7.3	<i>Обязанность защищать интересы работодателя</i> .....	147
8.1.1.7.4	<i>Компенсация и уголовное право</i> .....	147
8.1.1.7.5	<i>Охрана труда и защита сотрудников</i> .....	147
8.1.1.7.6	<i>Защита от преследований в соответствии с «Законом о равном обращении».....</i>	148
8.1.1.7.7	<i>Запрет на моббинг в государственном секторе</i> .....	150

8.1.1.7.8 Кибермоббинг .....	150
8.1.2 Индивидуальные вмешательства с точки зрения вовлеченных сторон .....	152
<b>8.2 Производственные вмешательства .....</b>	<b>154</b>
8.2.1 Прямое вмешательство руководства .....	156
8.2.2 Посредничество .....	158
8.2.3 Советы по работе с потерпевшими и мобберами .....	160
8.2.4 Коучинг и супервизия как сопутствующие меры вмешательства .....	162
8.2.5 Консультирование по вопросам моббинга .....	162
8.2.6 Советы для консультантов в индивидуальных условиях .....	166
8.2.7 Организационное развитие и консалтинг .....	169
8.2.8 Аутплейсмент .....	169
8.2.9 Силовое вмешательство .....	169
<b>9 ПРЕДОТВРАЩЕНИЕ МОББИНГА .....</b>	<b>171</b>
9.1 Индивидуальная профилактика .....	171
9.2 Профилактика на рабочем месте .....	173
9.2.1 Организация производственных условий труда .....	173
9.2.1.1 Прозрачность организации работы .....	174
9.2.1.2 Снижение продолжительных чрезмерных и недостаточных нагрузок .....	174
9.2.1.3 Круги здоровья .....	175
9.2.2 Поддержка продуктивных социальных рабочих отношений .....	177
9.2.2.1 Модерация .....	177
9.2.2.2 Супервизия .....	178
9.2.2.3 Коучинг .....	179
9.2.2.4 Развитие команды .....	181
9.2.2.5 Обучение руководителей .....	181
9.2.2.6 Советы руководителям по предотвращению моббинга .....	183
9.2.2.7 Обучение навыкам конфликтологии .....	184
9.2.3 Институционализация осознания проблемы моббинга .....	186
9.2.3.1 Тематические семинары по повышению квалификации и расширенному обучению .....	186
9.2.3.2 Установление внутренних контактных лиц и пунктов по вопросам конфликтов и моббинга .....	186
9.2.3.3 Развитие культуры производственных конфликтов .....	187
9.2.3.4 Соглашение с компанией .....	190
9.2.3.5 Опросы сотрудников .....	191
9.2.3.6 Интервью с сотрудниками .....	192
9.2.3.7 Выходные интервью .....	193

## **10 ДИАГНОСТИКА И СКРИНИНГ**

### **МОББИНГА .....194**

10.1 Перечень видов психологического террора Лейманна (LPT).....	194
10.2 Тест для оценки моббинг- поведения на рабочем месте (TEMA) .....	196
10.3 Опросник негативных поступков – пересмотренный (NAQ-R).....	197
10.4 Опросник моббинга «Быстрое и экономное дерево» (FFTM).....	198

## **11 ПРИМЕРЫ ИЗ ПРАКТИКИ: О ЧЕМ ГОВОРЯТ ПОСТРАДАВШИЕ**

11.1 База данных и метод оценки.....	201
11.2 Причины конфликта и их развитие в динамику моббинга .....	202
11.2.1 Резюме.....	209
11.3 Моббинг-действия.....	209
11.3.1 Нарушение коммуникации.....	210
11.3.2 Ухудшение социальных отношений .....	211
11.3.3 Ухудшение социальной репутации .....	214
11.3.4 Ухудшение условий труда.....	218
11.3.5 Физическое насилие и сексуальные домогательства .....	221
11.3. 6 Резюме .....	222
11.4 Организационные структуры, их изменения и моббинг.....	222
11.4.1 Моббинг и стили руководства .....	222
11.4.1.1 Авторитарное лидерское поведение и моббинг .....	223
11.4.1.2 Демократический стиль руководства и моббинг.....	228
11.4.2 Изменения в должности .....	230
11.4.3 Спад экономической ситуации и его влияние на моббинг.....	233
11.4.4 Резюме .....	234
11.5 Последствия моббинга .....	235
11.5.1 Влияние моббинга на психическое и физическое здоровье.....	235
11.5.1.1 Психологические последствия моббинга .....	236
11.5.1.2 Физические последствия актов моббинга .....	241
11.5.2 Влияние на личную жизнь.....	244
11.5.3 Влияние на результат профессиональной деятельности .....	247
11.5.4 Резюме .....	250
11.6 Помощь при преодолении и меры вмешательства в отношении моббинга.....	250

11.6.1 Важность мер по повышению осведомленности для преодоления моббинга.....	250
11.6.2 Значение внепроизводственной деятельности для преодоления моббинга.....	253
11.6.3 Значение социальной поддержки для преодоления моббинга.....	257
11.6.3.1 Поддержка со стороны социального окружения.....	257
11.6.3.2 Поддержка через профессиональную помощь.....	260
11.6.4 Готовность идти на компромисс и критически осмысливать собственные действия.....	264
11.6.5 Вмешательство посредством реиндивидуализации....	268
11.6.6 Резюме.....	270
Моббинг на рабочем месте – приложение.....	272
Руководство по проведению интервью эмпирического исследования.....	274

## **II МОББИНГ В ШКОЛЕ.....275**

### **12 ОПРЕДЕЛЕНИЕ, ФОРМЫ И ВОЗНИКНОВЕНИЕ..... 276**

### **13 РАСПРЕДЕЛЕНИЕ РОЛЕЙ, ПОЛ И ВОЗРАСТ.....280**

### **14 ВАЖНОСТЬ ПОВЕДЕНИЯ УЧИТЕЛЯ.....287**

### **15 ПРЕДУПРЕЖДАЮЩИЕ СИГНАЛЫ НАЛИЧИЯ БУЛЛИНГА СОГЛАСНО ДАННЫМ Д.ОЛВЕУСА.....291**

### **16 ПОДХОДЫ К ПРОФИЛАКТИКЕ И ВМЕШАТЕЛЬСТВУ В МАСШТАБАХ ВСЕЙ ШКОЛЫ.....296**

16.1 Фаустлос..... 301

16.2 Программа предотвращения буллинга Олвеуса (ОВРР).....305

16.3 Антибуллинговая программа «KiVa»..... 310

16.4 Школа без буллинга – Вместе мы класс!.....313

16.5 Венский тренинг социальной компетентности (WiSK).....319

16.6 Программа борьбы с буллингом ZERO..... 323

### **17 МОДЕЛИ ПРОФИЛАКТИКИ И ВМЕШАТЕЛЬСТВА В СЛУЧАЕ НЕОБХОДИМОСТИ ....332**

17.1 Посредничество сверстников..... 333

17.2 Фрайбургский тренинг по борьбе с насилием (FAGT).....338

17.3 Тренинг с агрессивными детьми (ТмаК).....341

17.4	Подход «Без обвинений» .....	345
17.5	Метод Фарста .....	347
17.6	Работа с детьми и подростками, пострадавшими от издевательств.....	351

**18 КИБЕРБУЛЛИНГ** .....

18.1	Определение, формы и возникновение.....	357
18.2	Профилактика и вмешательство в кибербуллинге.....	364

**19 ПРИЛОЖЕНИЕ** .....

19.1	Рекомендации по проведению собеседования WiSK в особых обстоятельствах .....	371
19.2	Руководство по проведению беседы WiSK с одиночным нарушителем .....	374
19.3	Руководство по беседе WiSK с группой нарушителей.....	376
19.4	Руководство по проведению бесед WiSK с нарушителями-жертвами.....	378
19.5	WiSK-беседа учителя с родителями жертвы.....	379
19.6	Руководство по проведению беседы WiSK с родителями нарушителя .....	381
19.7	Анкета по использованию носителей информации .....	383

**ЛИТЕРАТУРА** .....

384