

Моббинг и буллинг

Немова Ольга Алексеевна
к. соц. н., доцент кафедры
Экономики предприятия
НГПУ им. К. Минина

Моббинг (mobbing) — психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации, исключение его из служебных действий, социальных контактов, распространение о работнике заведомо ложной информации и т.п.

Моббинг, принимающий свои крайние формы, носит название **буллинг** (bullying), под которым понимается агрессивное поведение, выражающееся в злонамеренном преследовании, жестокости, попытках оскорбления и унижения работника, подрыве его репутации и т.п.

США силами специальной организации под названием Workplace Bullying & Trauma Institute (WBTI) в сентябре 2000 г. проводилось исследование данной проблемы. В нем участвовало 200 респондентов, каждый из которых являлся жертвой моббинга. В 2003 г. этой же организацией проводилось сходное исследование уже более 1000 респондентов. В результате исследований было установлено (Скавитин А., 2004):

- жертвами моббинга чаще становятся женщины;
- агрессорами чаще выступают мужчины, чем женщины;
- мужчины чаще попадают под прессинг коллег-мужчин;
- женщины чаще попадают под прессинг коллег-женщин;
- подавляющее большинство притеснений поступают со стороны коллег, имеющих более высокое положение в организационной иерархии;
- наиболее типичным является публичное выражение претензий с целью обозначить иерархию и субординацию, «чтобы другим не повадно было» (более 50% случаев моббинга);
- примерно 25% случаев моббинга происходит за закрытыми дверями с последующей преднамеренной «утечкой информации» в виде слухов, сплетен и домыслов;
- еще 25% происходит действительно за закрытыми дверями, без свидетелей;

- мужчины для моббинга чаще используют административные ресурсы и свои организационные полномочия, а женщины — социальные связи внутри организации; иными словами, агрессоры-мужчины больше полагаются на поддержку со стороны руководства, в то время как агрессоры-женщины — на коллег и сослуживцев, в том числе и на ближайшее окружение жертвы;
- наиболее типичными реакциями на моббинг являются: стресс, паранойя, головные боли, чувство отстраненности/отторженности, сомнения, стыд и чувство вины;
- за пределами организации последствия моббинга часто выражаются в ночных кошмарах, бессоннице, рассеянности, изменениях в весе, чрезмерном потреблении алкоголя, сигарет, медикаментов, пищи;
- каждый четвертый в ситуации моббинга подумывал о самоубийстве или о совершении насилия в отношении других лиц;
- негативное влияние продолжается даже тогда, когда меняет место работы или проходит много времени;

- в числе тех, кто поддерживает моббинг, часто оказываются такие же работники, коллеги притесняемого лица (треть сотрудников);
- чаще всего, по мнению притесняемых, лежит на «агрессорах», в каждом четвертом случае вина приписывается на работодателя, менее всего в качестве провоцирующих моббинг качеств указываются те, которые напрямую не связаны с организацией (например, проблемы законодательства);
- в большинстве случаев гонения на работника связаны с целью его принуждения к уходу из организации;
- четыре из пяти сотрудников, ставших жертвами моббинга, впоследствии теряют свое место работы (либо по собственному желанию, либо по причинам, сформулированным работодателем);
- потери агрессоров менее выражены: только 4% прекращают притеснять работников под воздействием каких-либо санкций и наказаний, 9% подвергаются внутренним переводам либо увольнению;
- в половине случаев в результате моббинга снижается заработная плата.

Психологи предлагают следующую типологию

агрессоров:

1. **«Двуглавый змей»** — манипулятор общественным мнением относительно жертвы, порождающий за ее спиной сплетни и слухи, подрывающий ее репутацию.
2. **«Постоянный критик»** — тип агрессора, постоянно нападающего и критикующего жертву, относящегося к ней предвзято, придирающегося к любой мелочи и порождающего у нее сомнение в своей компетентности.
3. **«Кричащая Мими»** — тип агрессора, для которого провоцирующее, скандальное и вызывающее на скандал поведение в отношении жертвы является нормой.
4. **«Привратник»** — агрессор, стремящийся контролировать и ограничивать доступ ко всем видам ресурсов, от которых зависит успешное выполнение работы (время, бюджет, оргтехника, моральная поддержка), что подводит жертву к невыполнению заданий и обнаружению служебного несоответствия выполняемой работе.

2. Правила поведения на заседаниях

И СОВЕЩАНИЯХ

1. Говорите «Я». Бывают ситуации, особенно когда приходит новый начальник, который всем своим видом и поведением показывает, что только ему известно, как надо работать и как правильно выполнять то или иное поручение.

Остальных он принижает. Поэтому, чтобы показать ваши собственные позиции, для вас особенно важно и полезно употреблять слово «Я». Это убедительно действует и тогда, когда уместно сказать о ваших личных успехах. Это позволяет задействовать как можно больше каналов, необходимых для демонстрации собственной позиции. Ведь то, что кажется вам само собой разумеющимся, для других таким не является (особенно для коллег). В частности, в том, что касается ваших успехов. Многие работники часто стесняются говорить о своих профессиональных заслугах, проявляя ненужную аристократичность. Они не демонстрируют себя как победителей, тем самым заставляя других думать и говорить: «Всё это можно было бы сделать и лучше».

2. Никогда не говорите о себе плохо. В течение следующих нескольких дней понаблюдайте за собой и своим окружением. И вы увидите, как часто люди рассказывают о себе что-нибудь негативное, хотя вряд ли это было бы нужно. Но дело усугубляется еще и другим. Люди часто любят дополнять сказанное собственным отрицательным примером: «О, я могу тебя понять, потому что у меня была похожая ситуация!..» Однако успешные карьеристы не приемлют такие беседы. Поэтому подавляйте в себе желание рассказать о себе какую бы то ни было историю, которая хоть сколько-нибудь негативно могла бы нарисовать ваш образ. Поначалу вы увидите, как непросто это сделать. Ведь нам столько лет прививается солидарная культура беседы, которая культивируется в семье, среди друзей и на работе. Однако ее никак нельзя применять на работе! В противном случае коллеги начнут сомневаться в вашей компетентности, перестанут верить в ваш профессионализм и разочаруются в вас как в специалисте.

3. Просите слова в каждой дискуссии. Не всегда нужно иметь детальные и скрупулезные знания о чем-то, чтобы участвовать в разговоре во время совещаний. Однако начинающие работники этого часто не знают. Понимание этого приходит с возрастающим профессиональным опытом. Сдержанная позиция на совещаниях, когда вы только сидите и слушаете, проигрышна. Полезнее занимать ту или иную позицию, даже если вы тщательно не исследовали тот или иной вопрос и не знаете о нем детальной информации. Освободитесь от безусловного перфекционизма, т.е. всеохватывающего стремления к совершенству (позиция «или совершенно, или никак»). Гораздо важнее, что вы будете что-то говорить, нежели ждать своего часа, когда будете владеть вопросом во всех деталях. Пока вы его будете ждать, он может вообще для вас не наступить. Начинающие работники часто впадают в заблуждение о том, что то, что они должны сказать, должно быть идеально подходящим теме и предмету разговора, и что любые отклонения ударят по их авторитету.

При этом дело обстоит как раз наоборот. Если они ничего не говорят, то в этом случае никто не видит их компетентности и никто не воспринимает их всерьез. Коллегам очень важно знать точку зрения других коллег. Даже если она и совпадает с их собственной точкой зрения. Поймите: если с кем-то встречаешься, то надо что-то сказать. Кто ничего не говорит, может уходить. Таковы негласные правила игры.

4. **Во время заседаний скрывайте свои мысли.** Слова существуют для того, чтобы скрывать мысли. Иначе ваши мысли могут быть взяты на вооружение коллегами и выданы за свои собственные. Вас же потом спросят: «Что Вы думаете на этот счет?» А в случае, если это сделает ваш начальник, вам ничего не останется, как, подыгрывая ему, соглашаться с собственной же мыслью. Конечно, это вряд ли вам будет по душе. Показывать другим можно лишь конечный результат своих раздумий, но не ход мысли.
5. **Устанавливайте другим границы их выступлений.** На отрицательные замечания реагировать нужно сразу. При этом очень важно не показывать своей неуверенности. Часто стоит сделать «каменную» физиономию, чтобы другие (и в первую очередь конкуренты) не могли узнать, что вы на самом деле в данный момент испытываете. Быть находчивым и суметь установить вербальные границы — очень важные профессиональные качества. Помните, что находчивость — путь к суверенитету. Попробуйте развить в себе это качество — и вы увидите, какие сочные и богатые плоды на чистом поле вашей профессиональной репутации они вам принесут. Кстати, следует сказать и о некоторых гендерных различиях дискуссионных стилей. **Мужчины часто спонтанно высказывают свои мнения и говорят до тех пор, пока их не перебивают. Женщины слушают внимательно, реже перебивают и выражают свое мнение в основном во время пауз в разговоре или тогда, когда им задают вопрос.** Именно поэтому у мужчин часто создается впечатление, что их собеседницы по переговорам неуверенны в себе и не имеют собственного мнения, а женщинам, напротив, кажется, что стиль общения мужчин агрессивен и надменен.

6. Не останавливайтесь на формальных деталях. Тот, кто концентрируется на формальностях, демонстрирует свою ограниченность. Когда начинающий сотрудник цепляется за каждую мелочь, он часто тем самым действует коллегам на нервы. Поэтому логично, что личность, которая демонстрирует такое поведение, часто соскальзывает на более низкую ступень иерархии. Отсюда совет: остерегайтесь чрезмерной сосредоточенности на деталях содержания. Но не впадайте в заблуждения, что иерархические формальности тоже ничего не значат. Здесь всё как раз наоборот. Помните, что почти каждый коллега хочет на работе показать свою значимость и указать на свое место в структуре иерархии.

7. Показывайте себя экспертом. Очень часто одним из главных способов проявления своего превосходства у коллег является принятие на себя роли эксперта. Интересно, что данный образец поведения функционирует и в свободное время, что позволяет им поупражняться на этом поприще. Данный принцип действует и в тесном дружеском кругу, когда нужно оценить вкусовые качества вина. Мужчины любят показывать себя экспертами и во всем, что касается техники, политики, спорта и автомобилей. Самое поразительное в том, что, по свидетельству очевидцев, женщина всегда выигрывает в глазах мужчин, если, даже не интересуясь, например, футболом, всё же знает результаты игры.

8. Защищайте интересы своего подразделения.

Успешный карьерист всегда борется за значение своего подразделения. Он пытается создать такую ситуацию, когда без его участия становится невозможным решение общеорганизационных проблем. Поэтому он пытается взять на себя как можно больше жизненно важных функций. Это особенно важно, когда наступают критические моменты. Тогда у него появляется реальная возможность сыграть на этом и не только решить «непосильную» задачу, но и продвинуться по карьерной лестнице.

9. Уточняйте речь цифрами.

Успешные карьеристы любят цифры, таблицы и статистику. Поэтому начинающий карьерист, зная это и используя в своих целях, может завоевать уважение своих коллег. Если хотите удивить или даже озадачить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений цифры и статистику. Не важно, была ли математика вашим любимым предметом в школе или не была, вы только выиграете, если внесете математический элемент в ваше выступление.

3. Практика ответственности и риска

Принимать на себя ответственность за новое дело и обдумывать, как еще его можно расширить, — это для успешных карьеристов в большинстве случаев само собой разумеющийся рабочий процесс. Они не хотят быть игровыми мячами. Они смотрят на жизнь как на борьбу с природой и конкурентами. Независимость и индивидуальный успех, а также его признание другими — вот что особенно ценится карьеристами.

Для построения успешной карьеры необходимо не бояться брать на себя ответственность. Особенно за новые и непривычные задания.

Воспитываете в себе ответственность перед самим собой, постепенно перенося ее и на других

- 1. Принимать самостоятельные решения.** В принятии самостоятельных решений упражняйтесь на мелочах, допустимых без подстраховки начальства. Предпосылкой для этого является точное знание о том, что вас потом об этом не спросит начальник. Как правило, многие люди имеют безошибочное чутье, в каких вопросах можно обойтись и без совета. Рекомендуем вам радоваться тем моментам, когда вы видите, что приняли действительно верное решение, взяв на себя ту или иную ответственность.
- 2. Браться за новые проекты.** Беритесь за новый проект. Вы можете сразу не показывать свою готовность, а взять ответственность уже в процессе работы, чтобы потом не менять своих позиций. Если вы не решаетесь, не веря в собственные силы и способности, то можете пройти специальные курсы повышения квалификации по теме данного проекта.

3. Использовать сайты Интернета. Активно участвуйте в получении необходимой информации, используя данные полезных сайтов сети Интернет. Некоторые сайты — кладези информации и удобные полигоны для испытания себя на готовность принятия ответственности.

4. Участвуйте в общественной работе.

Возможности брать на себя ответственность бесконечны. Вы можете, например, записаться в члены родительского совета в школе, где учится ваш ребенок. В общем, как говорится, думайте сами, решайте сами!

Для выработки умения идти на оправданный риск, действовать быстро и решительно мы можем порекомендовать следующее:

- 1. Тренируйте радость победы.** Как важно иногда уметь почувствовать радость игры, которая приводит к радости победы! Если у вас что-то не клеится на работе, научитесь не воспринимать это как личный промах. Если идете на риск, предлагайте свое участие в том или ином проекте. Если же найдется кто-то, кто также захочет за него взяться, дайте знать начальству, что вы этим проектом хотя бы интересуетесь.
- 2. Говорите «да».** Принцип «говорите "Да"» не означает, что нужно быть «каждой бочке затычкой» и соглашаться на всё, о чем бы вас ни попросили или что бы вам ни предложили. Речь идет о заданиях, которые связаны с ответственностью и предлагают возможность профилирования. Успешные карьеристы нутром чувствуют такие задания и сразу же кричат «да», но для начала они, как в известном фильме, могут сказать: «Огласите весь список, пожалуйста!» И как только они услышат «свое», то незамедлительно отреагируют.

3. Тренируйте смелость говорить. В волнительных ситуациях наберитесь мужества и скажите несколько слов. Тренируйте ваше мужество к риску, находясь в кругу коллег и желая что-то сказать. Не будьте слишком самокритичны, если что-то не сразу получается и хотите опять замкнуться в себе. Лучше попробуйте то же самое еще раз. Ваши коллеги и начальники будут вас только уважать за это. Кроме того, они получают о вас определенную информацию и будут знать, с кем имеют дело.

4. Тренируйте готовность к конфликту. Надо знать, что риск всегда связан с возможными конфликтами. Как говорится, знал бы, где упасть, соломки подстелил бы. Точно так же дело обстоит и с конфликтами. В конфликте не всегда знаешь, где он начинается, а где кончается. Вывод: к возможным конфликтам надо заранее готовиться.

Таким образом, кто не рискует, тот не пьет шампанского. Но всякий ли риск оправдан? Конечно, нет. Поэтому необходимо избегать определенных ситуаций. Среди прочего, можно выделить две из них:

1. Никаких «полетов на Луну».

Выбирая тот или иной проект, нужно решить на одном из производственных совещаний, действительно ли он интересен. Примите коллегиальное решение. Таким образом вы предохраняете себя от «полетов на Луну» или, того хуже, от того, чтобы просто «вылететь в трубу». Если речь идет о рискованном проекте, не принимайте решение в спешке.

2. Самостоятельность требует основательной подготовки. Мужество к риску важно прежде всего в том случае, если вы уже, как говорится, встали на ноги. Если вы имеете определенную степень самостоятельности, независимости и уверенности. Если вы испытываете финансовые трудности, находитесь «на волоске» от увольнения, занимаете пока еще низкий статус в профессиональной иерархии, то ни о каком серьезном риске не может быть и речи.

4. Практика поиска связей, поддержки и

СОЮЗНИКОВ

Подберите коллективе необходимый вам тип союзника:

1.«Отец». Отцовский, наставнический тип союзника — удачное решение. Его собственная карьера уже сделана, и его «отцовская фигура» защитит, поддержит своего «сына» (или «дочь»). Но он никогда не позволит ему занять позицию выше его собственной. Поэтому имеет смысл на каком-то этапе этой поддержки начать искать себе альтернативу, не упуская, однако, из виду имеющегося. Расстаться (что в данном случае неизбежно) нужно очень ловко, без лишних неприятностей, чтобы не потерять завоеванное. Это не должно выглядеть как предательство или быть предательством.

2.«Супруг (супруга)». Коллегу, с которым можно обмениваться мыслями, идеями и планами на неформальном уровне, можно назвать «супругом», поскольку с ним устанавливаются достаточно доверительные отношения. Однако и здесь есть свои подводные камни: если вы будете проявлять определенные слабости и совершать ошибки, «супруг» («супруга») может раздражаться, поскольку вы ему будете напоминать его настоящую жену (мужа). Не воспринимайте его временную неприветливость как что-то личное.

3. «Секретарь». Очень важно заботиться о любезном обращении с секретарями, лаборантами и ассистентами. Пренебрежительные отношения к сотрудникам, занимающим эти должности, могут вам очень сильно навредить. Поэтому попытайтесь и среди них найти себе союзников. От них зависит, как правило, больше, чем вы думаете.

О чем же надо прежде всего позаботиться, чтобы выявить степень вашего сходства и различия со своими коллегами по работе?

Во-первых, о темах разговоров.

Не все возможные интересные союзники будут вам доступны, так как они могут находиться на более высокой ступени иерархии. Подумайте, какие темы интересны этим людям, так, чтобы вы, обсуждая их, смогли бы установить с ними контакты.

Во-вторых, об убеждении за счет преимуществ.

Перечислите, что получит тот или иной высокопоставленный чиновник, если станет сотрудничать с вами.

Для того чтобы пользоваться принципом кооперации, желательно придерживаться следующих советов:

1. «Пригласить самого себя».

Кто стучит, тому открывают. И если кто-то не в восторге от вашей настойчивости, не обращайтесь на это внимания, улыбайтесь — это уже не ваша забота, а их. Они пропустили. Они проиграли, а вы выиграли. Конечно, неприятно замечать на себе косые взгляды. Все равно не отчаивайтесь, воспринимайте это как временное явление, ведь вас ждет головокружительная карьера.

2. Сначала — дело, потом личное. Многие сотрудники хотят сначала сформировать хорошие личные отношения, прежде чем переходить к делу. Поэтому они любят говорить на любые темы, часто даже на личные, чтобы познакомиться с человеком. Но на работе ценится дело, личное остается за его пределами. Это относится и к атмосфере беседы. Поэтому лучше всего начинать беседу с дела. О личном можете поговорить тогда, когда дело уже решено. Именно такой стиль общения приносит успех, и в этом случае вас будут воспринимать не как любителя поговорить, а как делового человека.

3. Направлять беседу в нужном направлении. Люди, сделавшие себе карьеру, знают, как важно уметь поддерживать беседы на темы собеседника, даже если последние не представляют для них особого интереса. Однако если вы не можете ничего толкового сказать на те темы, которые обсуждаются, вам стоит направлять беседу на те темы, в которых вы сильны и по которым могут высказаться и ваши коллеги. Эта тактика беседы функционирует в большинстве случаев успешно.

5. Рекомендации по оптимизации общения в коллективе

Что делать, если нового хорошо образованного специалиста не принимают в сложившемся коллективе?

1. Искать союзников. Первым «недостатком», препятствующим вашему вхождению в коллектив, часто бывает то, что вы «другой». Уже это одно обстоятельство может играть не в вашу пользу и провоцировать множество неприятных инцидентов. Подумайте, на что вам нужно делать акцент, чтобы подчеркивать общность с коллегами. Возможно, для этого потребуется в корне изменить свою точку зрения по определенным вопросам, чтобы ликвидировать разделяющую вас пропасть во взглядах и найти то, что вас объединяет. Подобная политика поможет вам найти союзников.

2. Сформировать общность. Если не удастся найти ничего общего с коллегой или подчеркнуть уже имеющуюся общность, то можно посоветовать ее сформировать, найти новые точки соприкосновения, осваивать новый полигон. То есть подойти к вашему общему делу с другой стороны. Попытаться удачу в неформальной обстановке, например сходить в поход или на рыбалку, посидеть в кафе или пойти в гости, в бассейн или тренажерный зал, сыграть в футбол или бадминтон. Если в результате этого появится союзник, то можете считать, что это сражение вы выиграли. Вдвоем гораздо легче, чем одному.

3. Корифеев почитать, но не бояться. Чтобы корифеи позволяли вам участвовать в деле, важно всегда подчеркивать их деловую компетентность. Но когда начинается или ужесточается борьба за власть, очень важно не бояться своих соперников из числа корифеев, даже если они начинают возмущаться. Вашей реакцией могут стать слова: «Что Вы можете сказать по делу?»

4. Не стремиться к радушному приему. Несмотря на ваши коммуникативные и пробивные способности, а также стратегические и тактические усилия по вхождению в коллектив, бывают ситуации, когда это просто невозможно. Здесь можно посоветовать не отчаиваться и продолжать свои поиски. Рано или поздно они принесут желаемый результат. Возможно, это будет не радушный прием, но всё же вы станете частью того коллектива, который занимает очень выгодные для карьерного роста позиции. Поэтому не стоит ждать радушного приема.

5. Завоевать расположение одиночек. Если коллектив не идет на контакт, вы всё же можете попытаться наладить хороший контакт с отдельными сотрудниками. Подумайте о темах, которые вы можете обсуждать с ними. Лучше всего задавать много вопросов, чтобы коллега почувствовал себя в роли консультанта или «защитника». Это означает, конечно, посвящать время только одному человеку, а не всей группе, что выгоднее, но, как известно, сможешь расположить одного — расположишь и других.

6. Развивать отраслевые контакты. Вступайте в союзы и объединения, которые важны для вашей отрасли. Там вы быстрее станете своим. Затрагивайте в специальных рабочих группах те темы, которые вас интересуют и которые важны для вас стратегически. Участвуйте в работах по вашей специальности на общественных началах. Таким образом у вас будет хороший шанс стать уважаемым членом этого общественного объединения. Непременно участвуйте в заседаниях и конгрессах, которые устраивают союзы или которые важны для отрасли. Помните, что на данных заседаниях часто присутствуют важные люди, которые также заинтересованы в установлении и углублении деловых контактов.

Достижение успеха в деловых отношениях во многом определяются умением выстраивать конструктивные отношения с начальником. Специалист в этой сфере Мэри Бостико (2006) отмечает: несмотря на то, что не все руководители похожи друг на друга, большинство из них не любит следующего:

- **отсутствия пунктуальности** (даже если сам начальник иногда опаздывает, он любит пунктуальных подчиненных);
- **недостатка гибкости** (руководителю приятно думать, что его коллектив готов приспособлять свой рабочий день, а иногда и частную жизнь, к его требованиям);
- **бестолковости** (трудно любить подчиненных, которые топят свои мысли в трясине слов и оговорок, так и не разобравшись в самом важном);
- **пустословия** (руководителю не нравятся подчиненные, которые долго плутают в трех соснах, прежде чем доберутся до сути);
- **неорганизованности** (руководителю вряд ли понравится смотреть на работника, постоянно роющегося в своих бумагах и ищущего документы, которым надлежало бы всегда быть под рукой);

- **перестраховщиков** (подчиненных, которые постоянно нуждаются в том, чтобы их решения подкреплялись сверху);
- **фамиллярности** (поэтому не желательно стараться производить впечатление на коллегу относительно близости к начальнику);
- **слабого ощущения приоритетов** (начальника раздражает лицемерие подчиненного, который запутался в приоритетах и не знает, как работать в указанном направлении);
- **эгоцентризм** (руководителю не будет импонировать человек, который не понимает проблемы другого человека, не может учитывать точку зрения самого начальника и исходить из нее).

Чтобы не задевать самолюбие или деловую репутацию начальника, нужно делать следующее:

- 1. Регулярно и своевременно информировать начальника.** Проявляйте лояльность по отношению к вашему начальнику. Не ставьте его в щекотливое положение, когда каждый встречный знает больше о деталях работы шефа, чем сам он. Как говорится, «не перешагивайте через голову», сохраняйте конфиденциальность относительно деловой информации, однако вовремя успевайте проинформировать его обо всех необходимых новостях, касающихся его работы.
- 2. Никакой явной конфронтации.** Никогда не говорите человеку, что он не прав! Об этом не раз говорит Дейл Карнеги в известной книге «Как завоевать друзей и оказывать влияние на людей». Даже если вы убеждены в собственной правоте и имеете весомые доказательства, сообщите об этом в мягкой форме, без свидетелей или вообще промолчите. Вы больше выиграете от этого.
- 3. Меньше эмоций.** Если мы будем говорить только одну правду, то не должны рассчитывать на адекватную реакцию на то, что наши оппоненты признают свою неправоту. Они найдут способ защититься, однако вместе с тем найдут возможность кое-что сказать и о нас, чего мы сами не хотели бы слышать. Поэтому поменьше эмоций. На работе они редко когда приводят к хорошему.

4. Начальника не изменишь. Даже если вы считаете своего начальника некомпетентным, то подумайте, стоит ли делать так, чтобы он узнал о вашем к нему отношении? Если он это узнает, то хуже будет вам. Не вы же его назначали, не вам его и снимать с должности. Ваше «разоблачение» начальника не избавит вас от последнего.

5. Не давать непрошенных советов. Непрошенный совет бьет по самолюбию. Тот, кому вы советуете, может воспринять ваш совет не как помощь, а как сомнение в его компетентности.

Таким образом, внутриорганизационный успех работника, достижение которого во многом зависит от следования рекомендациям и правилам данной главы, становится основой карьерного успеха в профессиональной деятельности.

Тесты для самоконтроля

1. Психологические притеснения, преимущественно групповые, работника со стороны работодателя или других работников, включающие в себя постоянные негативные высказывания, постоянную критику в адрес работника, его социальную изоляцию внутри организации, — это:

- а) давление;
- б) моббинг;
- в) обострение;
- г) мониторинг.

2. С какой целью в большинстве случаев осуществляются гонения на работника:

- а) с целью получения денег;
- б) с целью занять его место;
- в) с целью выполнения им дополнительных заданий;
- г) с целью его принуждения к уходу из организации?

3. Тип агрессора, постоянно нападающего и критикующего жертву, относящегося к ней предвзято, придирающегося к любой мелочи и порождающего у нее сомнение в своей компетентности:

- а) «двуглавый змей»;
- б) «кричащая Мими»;
- в) «постоянный критик»;
- г) «привратник».

4. Какое правило не относится к правилам поведения на заседаниях и совещаниях:

- а) говорите «мы»;
- б) никогда не говорите о себе плохо;
- в) просите слова в каждой дискуссии;
- г) во время заседаний скрывайте свои мысли?

5. Что значит «устанавливать другим границы их выступлений»:

- а) засекают время выступления;
- б) незамедлительно реагировать на отрицательные высказывания;
- в) корректировать тексты выступлений;
- г) комментировать сказанное?

6. Если хотите удивить коллег своей компетентностью, всегда используйте в качестве аргумента или иллюстрации своих выступлений:

- а) наглядные примеры;
- б) презентацию;
- в) ссылки на авторитетов;
- г) цифры и статистику.

7. Что означает принцип «говорите "да"»:

- а) нужно быть «каждой бочке затычкой»;
- б) соглашаться на всё, о чем бы вас не попросили;
- в) принимать предложения личного характера;
- г) соглашаться на выполнение заданий, которые связаны с ответственностью?

8. В каком случае можно решиться на серьезный риск:

- а) если вы испытываете финансовые трудности;
- б) если вы занимаете низкий статус в профессиональной иерархии;
- в) если вы уже встали на ноги;
- г) если вы «на волоске» от увольнения?

9. К какому типу союзников можно отнести коллегу, с которым можно обмениваться мыслями, идеями и планами на неформальном уровне:

- а) «отец»;
- б) «супруг»;
- в) «секретарь»;
- г) «ребенок»?

10. Как завоевать расположение коллеги:

- а) делать его работу;
- б) приглашать на обед;
- в) задавать много вопросов;
- г) рассказывать о личной жизни?

