

ŠKODA AUTO VYSOKÁ ŠKOLA o.p.s.

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor/specializace: 6208R190 Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů

Analýza sociálně patologických jevů ve společnosti

Sberbank CZ, a.s.

Bakalářská práce

Marina SABETCKAIA

Vedoucí práce: Mgr. Ludmila Šmejkalová



ŠKODA AUTO Vysoká škola

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Zpracovatelka: **Marina Sabetckaia**

Studijní program: **Ekonomika a management**

Obor: **Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů**

Název tématu: **Analýza sociálně patologických jevů ve společnosti Sberbank CZ, a.s.**

Cíl: Cílem bakalářské práce je provedení analýzy sociálně patologických jevů u společnosti Sberbank CZ, a.s. Na základě této analýzy navrhnout opatření k předcházení sociálně-patologických jevů v uvedené společnosti.

Rámcový obsah:

1. Současné přístupy k sociálně patologickým jevům
2. Charakteristika, příčiny, konkrétní jevy, důsledky, prevence sociálně patologických jevů
3. Představení společnosti Sberbank CZ, a.s.
4. Empirický výzkum – výzkumné otázky, vzorek zkoumán
5. Sběr dat, jejich vyhodnocení a interpretace, návrh opatření
6. Závěr

Rozsah práce: 25 – 30 stran


Seznam odborné literatury:

1. BEDRNOVÁ, E. – NOVÝ, I. – JAROŠOVÁ, E. *Manažerská psychologie a sociologie*. 1. vyd. Praha: Management Press, 2012. ISBN 978-80-7261-239-0.
2. ŠKODA, J. – FISCHER, S. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. Praha: Granda, 2014. 231 s. ISBN 978-80-247-5046-0.
3. JANDOUREK, J. *Průvodce sociologií*. Praha: Granda, 2008. 208 s. ISBN 978-80-247-2397-6.
4. SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanoval kolegov. Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Granda, 2008. 108 s. ISBN 978-80-247-2474-4.
5. BAILLIEN, E. A qualitative study on the development of workplace bullying: towards a three way model. [online]. 2009. URL: https://www.researchgate.net/publication/227706974_Towards_a_three_way_model_of_workplace_bullying_A_qualitative_study.
6. HAVLÍK, M. *Úvod do sociologie*. Praha: Karolinum, 2015. 132 s. ISBN 978-80-246-2843-1.
7. DUFFY, M. Preventing workplace mobbing and bullying with effective organizational consultation policies, and legislation. [online]. 2009. URL: <https://doi.org/10.1037/a0016578>.


Datum zadání bakalářské práce: prosinec 2019

Termín odevzdání bakalářské práce: prosinec 2020

L. S.


Mgr. Ludmila Šmejkalová
Vedoucí práce


doc. PhDr. Karel Pavlica, Ph.D.
Garant studijního oboru


Mgr. Petr Šulc
Prorektor ŠAVŠ

Marina Sabetckaia
Autorka práce

Prohlašuji, že jsem závěrečnou práci vypracoval(a) samostatně a použité zdroje uvádím v seznamu literatury. Prohlašuji, že jsem se při vypracování řídil(a) vnitřním předpisem ŠKODA AUTO VYSOKÉ ŠKOLY o.p.s. (dále jen ŠAVŠ) směrnicí OS.17.10 Vypracování závěrečné práce.

Jsem si vědom(a), že se na tuto závěrečnou práci vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., autorský zákon, že se jedná ve smyslu § 60 o školní dílo a že podle § 35 odst. 3 je ŠAVŠ oprávněna mou práci využít k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě. Souhlasím, aby moje práce byla zveřejněna podle § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách.

Beru na vědomí, že ŠAVŠ má právo na uzavření licenční smlouvy k této práci za obvyklých podmínek. Užiji-li tuto práci, nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, mám povinnost o této skutečnosti informovat ŠAVŠ. V takovém případě má ŠAVŠ právo ode mne požadovat příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to až do jejich skutečné výše.

V Mladé Boleslavi dne

Poděkování

Rád bych poděkovala své vedoucí práce Mgr. Ludmile Šmejkalové za konzultaci, Trušině Natalii za pomoc s češtinou a korekci práce, Martinu Vandasovi za opravu češtiny a kolektivu pobočky Sberbank CZ, a.s. za jejich otevřenost a ochotu pomoci ve zpracování mé bakalářské práce. Dále děkuji svým blízkým za jejich podporu po celou dobu kompletace mé bakalářské práce.

Abstrakt

Bakalářská práce se zabývá tématem Analýza sociálně patologických jevů ve společnosti Sberbank CZ, a.s. Cílem bakalářské práce je provedení analýzy sociálně patologických jevů v společnosti Sberbank CZ, a.s. Na základě této analýzy navrhnout opatření k předcházení sociálně-patologických jevů v uvedené společnosti.

Práce se dělí do dvou částí: teoretická a praktická. Teoretická část uvádí, co jsou sociálně patologické jevy a deviace, jejich příčiny vzniku a možná prevence, vymezeny pojmy agresivita a násilí, také jejich příčiny a prevence. Naposledy objasnění pojmů mobbing a bossing, jaké jsou možné příčiny šikany v práci, důsledky a prevence.

V empirické části představeny výsledky výzkumu za pomoci dotazníkového šetření a rozhovoru s vedoucím pobočky. Na základě získaných informací a jejich analýzy bude navrženo řešení pro prevenci šikany na pracovišti.

Klíčová slova

Bossing, mobbing, oběť, pracoviště, šikana, zaměstnanec, agresivita, násilí, prevence, deviace, sociálně patologické jevy

Abstract

The bachelor's thesis deals with the topic Analysis of socially pathological phenomena in the company Sberbank CZ, a.s. The aim of the bachelor thesis is to perform an analysis of social pathological phenomena in the company Sberbank CZ, a.s. and based on this analysis, propose measures to prevent socio-pathological phenomena in the company.

The work is divided into two parts: theoretical and practical. The theoretical part presents what are socially pathological phenomena and deviations, their causes and possible prevention, defined the terms aggression and violence, as well as their causes and prevention. Lastly, clarification of the concepts of mobbing and bossing, what are the possible causes of bullying at work, consequences and prevention.

The empirical part presents the results of the research with the help of a questionnaire survey and an interview with the branch manager. Based on the information obtained and their analysis, a solution for the prevention of bullying in the workplace will be proposed.

Key words

Bossing, mobbing, victim, workplace, bullying, employee, aggression, violence, prevention, deviation, social pathological phenomena

Obsah

Úvod	9
1 Sociální patologie a deviace.....	10
1.1 Základní pojmy.....	10
1.2 Subjekt, objekt, cíle a důsledky sociální deviace	12
1.3 Základní koncepce sociálních deviací a pohled na sociální patologie ze strany vědních disciplín	12
1.4 Sociální deviace a její třídění.....	13
1.5 Primární a sekundární deviace	14
2 Příčiny a funkce sociální deviace	14
2.1 Příčiny sociálních deviací	14
2.2 Funkce sociálních deviací	15
2.3 Přístupy společnosti k sociálním deviacím.....	16
2.4 Prevence sociálních deviací	17
3 Agresivita a násilí.....	18
3.1 Vymezení pojmů	18
3.2 Druhy agresivity	19
3.3 Příčiny agresivity a násilí	20
3.4 Prevence násilí	21
4 Šikana	23
4.1 Pojetí šikany.....	23
4.2 Druhy šikany.....	23
5 Mobbing.....	24
5.1 Mobbing.....	24
5.2 Dopady mobbingu na organizace a jedince	24
5.3 Příčiny vzniku mobbingu	25
5.4 Prevence mobbingu	26
5.5 Jak musí reagovat oběť na šikanu	26
6 Bossing.....	27
6.1 Bossing	27

7	Představení konkrétní společnosti.....	29
7.1	Organizační struktura pobočky Sberbank CZ, a.s.	29
7.2	Sberbank a zaměstnanci.....	30
7.3	Shrnutí	33
8	Empirický výzkum	34
8.1	Cíle výzkumu	34
8.2	Metodologie výzkumu	34
8.3	Výsledky výzkumu.....	35
8.4	Rozhovor s vedoucím pobočky	44
9	Doporučení	45
10	Závěr.....	46
	Seznam literatury	47
	Seznam grafů	50
	Seznam příloh	51

Úvod

Tématem této bakalářské práce je Analýza sociálně patologických jevů ve společnosti Sberbank CZ, a.s.

V dnešní době je pojem šikana více slyšet, ale stále uvedené problematice není věnována dostatečná pozornost ve firmách, ačkoliv se s šikanou na pracovišti může setkat jakákoliv pracující osoba. Šikana negativně ovlivňuje profesní a osobní život jedince, dokonce i jeho zdravotní stav. Někdy zaměstnanec neví, jak má bránit proti šikaně nebo na koho se má obrátit o pomoc. Tato bakalářská práce na to odpovídá. Šikana v podstatě ovlivňuje nejen jedince, ale i celý pracovní kolektiv. Kvůli negativní atmosféře na pracovišti, výkonnost zaměstnanců klesá. V horším případě může dojít až ke ztrátě těžko nahraditelných a schopných zaměstnanců, z důvodu šikany, a tím společnost trpí nečekané náklady na hledání nového kandidáta.

Cílem bakalářské práce je provedení analýzy sociálně patologických jevů u společnosti Sberbank CZ, a.s., poskytování informací o problematice šikany na pracovišti a objasnění vzniku sociálně patologických jevů z různých pohledů. Na základě analýzy společnosti a dostupných teoretických zdrojů navrhnout opatření k předcházení sociálně-patologických jevů v uvedené firmě.

V teoretické části je podle dostupných zdrojů objasněno, co jsou sociálně patologické jevy a deviace, jejich příčiny vzniku a možná prevence. Dále jsou vymezeny pojmy agresivita a násilí, také jejich příčiny a prevence. Naposledy jsou vymezeny pojmy šikana na pracovišti, mobbing a bossing, jaké jsou možné příčiny šikany v práci, důsledky, a také prevence.

V empirické části práce je představena společnost Sberbank CZ, a.s. za pomoci dostupných materiálů, popsán přístup společností k šikaně a zaměstnancům, hodnoty společností, kodex chování. Na základě těchto informací, rozhovoru s vedoucím pracovníkem a dotazníkovým šetřením zaměstnanců na pobočce Sberbank CZ, a.s. bude navrženo opatření.

Teoretická část

1 Sociální patologie a deviace

1.1 Základní pojmy

Pojem sociální patologie sám o sobě vyhází z latinského jazyka a znamená, utrpení chorobu. Popisuje souhrnné označení abnormálních jevů nežádoucích ve společnosti, které vážně porušují normy. Sociální patologie může označovat nejenom chorobné jevy ve společnosti ale i vědní disciplínu, studijní předmět. Dnes sociální patologie je odvětví sociologie (Kraus a kol., 2010). Vzhledem k tomu, že není přesně jasné vymezení tohoto pojmu, častěji je používán pojem se širším vymezením, a to je sociální deviace.

Sociální deviace je porušení či podstatná odchylka od očekávaného a standardizovaného chování, nerespektování požadavků, které jsou normou. Sociální deviace není synonymem trestné činnosti ani protispolečenskému chování, jsou to pouze její formy (Kraus, 2014). Chování může existovat ve dvou rovinách: universální chování, které je běžné ve většině společností a relativistické, které je přijaté jenom pro danou společnost.

K sociální deviaci patří také deviantní chování, poruchy psychických funkcí, deviantní fyzické a sociální charakteristiky (Misauerová, 2019).

Sama o sobě je deviace něčím jiným, i když znamená také odchylku od normy. Existuje rozdíl v samotném chápání pojmu, protože jevy, které jsou označeny jako deviantní ne vždycky musí být patologické – špatné pro společnost. Tahle odchylka může být jak pozitivní, tak i negativní, ale sám pojem deviace je emocionálně neutrální. Příkladem deviace může být jak nerespektování norem, tak i workoholismus. Měli bychom hodnotit deviace vždycky z hlediska užitečnosti nebo škodlivosti pro společnost. Ale je třeba zmínit, že deviace je proměnlivá v čase a prostoru, podobně se mění i přístupy společnosti. A to, co bylo deviantní v minulosti, nemusí být považováno za takové dnes (Mühlpachr, 2001).

Na druhou stranu, sociálně patologické jevy jsou chápány v negativní rovině.

Normalitou se nazýváme stav, kdy jsou respektovány systémy norem a hodnot (Večera, Urbanová 2011).

Normy existují ideální, které se stanoví ideální stav a přiblížení tomuto ideálu znamená normálnost.

Normy statistické – identifikují normalitu s frekvencí výskytu pozorovaných jevů.

Normy funkcionální – normální chování je takové, které je v souladu s cíli a potřebami dané osoby.

Subjektivní normy – konkrétní subjekt na základě vlastních zkušeností určí normy sám a oni se stanou měřítkem toho, co je normální a co ne pro tuto osobu (Večera, Urbanová, 2011).

Sociálně patologické jevy velmi souvisejí s normami společnosti, jsou ukotvené v sociokulturním kontextu. Podle nich řešíme, zda jsou jednotlivé jevy akceptovány či nikoliv. Pod normou rozumíme jisté pravidlo pro oceňované jednání ve společnosti a normy jsou nezbytnou součástí života a fungování společnosti. Můžeme rozlišit normy formální, které jsou zaznamenané písemně a jejich dodržování je kontrolováno formou sociálních kontrol. Normy neformální se projevují v myšlení a jednání lidí. Takové mravní normy nejsou zapsány nebo kontrolovány, přesto jsou většinou lidí dodržovány. Je však jasné, že v každodenním životě se setkáváme s porušeními různých norem a je jednoznačné, že sociální norma nemůže být vždycky dodržovaná přesně a stejným způsobem. Normy se liší pro každou společnost, kulturu, subkulturu i dokonce člověka. Kvůli tomu se můžeme setkat s pojmem „toleranční limit“, který ukazuje „*míru variability snášenlivosti k chování a dodržování norem druhými jednotlivci*“ (Fischer, Škoda, 2014). Jsou proměnlivé v čase a ve vztahu ke kultuře určité společnosti.

Sociální kontrola je základním mechanismem, který by měl vést ke konformnímu jednání a socializaci. V nejlepším případě se sociální kontrola bude se rovnat sebekontrolě, ale v životě to tak vždycky nefunguje. U většiny lidí k sebekontrolě dochází z důvodu strachu z trestu. Kvůli tomu společnost musí vytvořit vlastní systém, pomocí kterého zabezpečí stabilitu a pořádek díky různým institucím a sankcím (Giddens, Sutton, 2013). Takovým způsobem sociální kontrola udržuje společenský řád a zachová pocit jistoty v lidech.

Sankce jsou nezbytnou součástí sociální kontroly, jsou následkem překročení hranice, limitu tolerance. Existují sankce pozitivní a negativní (Večera, Urbanová, 2011).

Sociální kontrola plní několik důležitých funkcí, a to funkce preventivní, odstrašující, resocializační, represivní, stabilizační.

Její cílem je zabránit vzniku sociálních odchylek pomocí sankcí, které trestají za porušování sociálních norem. Sankce existují s cílem odradit lidi od porušování norem. Osoby, které tyto normy porušily, by měly být odrazovány od opakovaného porušování. Díky přítomnosti mechanismů sociální kontroly poskytuje společnost stabilizační funkce a dává lidem pocit klidu a předvídatelnosti sociální reality (Urban, Dubský, Bajura, 2012).

Lze rozlišit několik mechanismů sociální kontroly:

- fyzická
- psychická (morální)
- právní
- ekonomická

Podle P. Ondrejkooviče nedostatek sociální kontroly může vést k všeobecné toleranci, přednosti egoistických, osobních zájmů před zájmy celku (Ondrejkoovič, 2009).

1.2 Subjekt, objekt, cíle a důsledky sociální deviace

V sociálně deviantním chování vždycky bude subjekt, který vykazuje deviantní chování, může to být jedinec, tak i skupina. Objektem sociální deviace se stávají lidé nebo věci. Také deviantní chování může být vykázano vůči oblasti společenského života, společenských hodnot. Co se týká samotného cíle takového chování – důvodem může být všeobecné uspokojení nějaké potřeby či dosažení svého cíle, přičemž podle subjektu takové chování pomáhá dosáhnout cíle rychleji a snadněji. Důsledkem je dosažení či nedosažení cíle ze strany subjektu – ze strany okolí důsledkem deviantního chování budou přijaté či nepřijaté neformální nebo formální sankce. Také je možné, že sociální deviantní chování bude akceptováno bez žádné sankce (Hrčka, 2001).

1.3 Základní koncepce sociálních deviací a pohled na sociální patologie ze strany vědních disciplín

Existuje několik základních koncepcí sociálních deviací, jsou to (Misauerová, 2019):

- statistická (definována odchylkou od statistického průměru)
- normativní (odchylka od sociální normy)
- reaktivní (vztahuje k reakci okolí)
- kontrolní (definována aplikací negativní sankce)

Všechny koncepce jsou používané komplementární, ale nejvýznamnější jsou normativní a reaktivní.

Sociálními patologiemi se zajímají nejvíce takové vědy jako psychologie a psychopatologie, ale sociální deviace je možné posuzovat z mnoha pohledů. Na zkoumání a řešení sociálních patologií se podílí také obory medicíny a práva (Fischer, Škoda, 2014).

Pohled absolutistický je extrémní přístup, který vyznačuje, že existují srozumitelné a jednoznačné sociální normy, které jsou platné pro všechny. Odlišné chování je nepřijatelné.

Pohled moralizující také považovaný za extrémní, ve kterém existují dvě skupiny: morální nedelegantní a nemorální deviantní. První skupina neporušuje pravidla a normy společnosti, druhá se skládá z asociálních jedinců, přičemž nenormálnost je jejich vrozenou dispozicí.

Medicinský pohled dává deviantní chování do souvislosti se společností. Toto chování je příznakem její nemoci, nesouladu různých částí sociálního systému. Rozšíření patologických jevů ukazuje na to, že společnost není v pořádku.

Statistický pohled je spojen se statistickou odchylkou. Všechno, co není v rozmezí normy – je abnormální.

Relativistický pohled říká, že deviace může být porozuměna jenom v konkrétním sociokulturním prostředí, ve kterém k deviaci došlo.

1.4 Sociální deviace a její třídění

Podle vztahu k sociálním normám lze sociální deviace členit (Ondrejko, 2009):

- Normokonformní chování (s normami společnosti jsou v souladu)
- Nonkonformní chování (nápadné a provokující, ale které se ještě dá akceptovat)
- Deviantní (odchýlené chování):
 - disociální
 - asociální, antisociální,
 - delikventní
 - kriminální

Sociální jednání dělíme na tři skupiny:

1. Negativní sociální jevy, které se vyskytují skoro každodenně, ale mají vážný dopad jenom, když přesáhnou nějakou jistou hranici.
2. Asociální jednání je závažnější, narušuje zájmy politické, ekonomické a také morální základy společnosti. Společné pro toto jednání je to, že základem je agresivita.
3. Sociálně patologické jevy jsou nejproblematičtější, a důsledky takových jevů jsou nejzávažnější.

1.5 Primární a sekundární deviace

Podle Krause (2014) můžeme rozlišit dva druhy deviací: primární a sekundární.

Primární deviace je způsobena faktory zvnějšku. Jde například o deviantní chování (převážně pití alkoholu, drogy) kvůli ztrátě blízké osoby. Volba takto jednat je na konkrétní osobě a její vůli. Toto chování je ovlivněno situačními, sociálními, psychologickými nebo fyziologickými faktory. Na základě takového chování lze člověka nazvat deviantem, ale většinou sám člověk tak sebe nevnímá. Toto chování nemusí ovlivnit status ani psychologickou strukturu člověka.

U sekundární deviace jde o připsání určité deviantní formy chování jedince bez jeho vůle. Stigmatizace může být od druhých, přestože jedinec mohl normu neporušit. Při sekundární deviaci člověk reaguje na chování druhých, na jejich negativní označení. Takže poté, co dostane přidělenou nálepku devianta a přijme ji jako svou vlastní, začne na ni reagovat, což ovlivní jeho chování a v budoucnosti může i změnit jeho identitu, protože v tento chvíli se nachází pod tlakem.

2 Příčiny a funkce sociální deviace

2.1 Příčiny sociálních deviací

Znalost příčin a zdrojů vzniku sociálních deviací jsou nezbytnou částí jejich řešení a prevence. V situaci s deviacemi neexistuje jedna přesná příčina, jde o souhrn různých faktorů: od biologických po sociální, kvůli tomu říkáme, že příčiny vzniku jsou multifaktoriální.

Příčiny dělíme na biologické, psychologické, kulturní (biologicko-psychologické, sociálně-psychologicky, sociologické)

Biologické

Biologických faktorů je spousta, mohou to být genetické faktory (např. chromozomální odchylky, vrozené defekty), endokrinní faktory (deficit či nadbytek některých hormonů), fyziologické poruchy atp. Uvedené poruchy mohou vzniknout prenatálně (před porodem), např. genetické poruchy, poškození plodu chemickými látkami, infekcí, perinatálně (závažné komplikace v průběhu porodu) nebo postnatálně (Misauerová, 2019).

Psychologické

Psychologická teorie vidí původ deviantního chování v psychice člověka. Pro ni je charakterní, že vychází z behaviorismu a psychoanalytické teorii S. Feuda (Fischer, Škoda, 2014). Do psychologických příčin vzniku deviantního chování patří jevy, spojené s ranním dětstvím. Dítě je velmi ovlivněno rodinou – prostředím, ve kterém roste. Pomocí rodiny člověk konstruuje modely a vzorce jednání pro celý život. To je populární náhled, které říká, že deviace není dědičná, ale je následkem špatné dětské socializace (Bowlby, 2010). Často se na deviace nahlíženo jako na nemoc, kterou je potřeba léčit a držet pod kontrolou lékařů. Také velmi diskutovaná témata o učení převzetím, nápodobami skrz běžnou agresivitu ve filmech atd.

Kulturní (sociologické)

Jak už bylo zmíněno v předchozí kapitole – v různých kulturách, subkulturách a sociálních skupinách se setkáváme s odlišnými normativními kritérii a hodnotíme chování jinak. To může vést k problému, ve kterém subjekt chová v souladu se svou kulturou (subkulturou, skupinou), ale tím ukazují sociální deviantní chování v jiném prostředí, protože neví příslušné normy a pravidla chování (Misauerová, 2019). Deviantní chování jedince ve společnosti také ovlivní situační faktory. To jsou situace, které (jsou) zátěžové, nejednoznačné. Někde se stává, že jedinec nemůže dosáhnout cíle konformními prostředky, proto používá deviantní chování nebo deviantní přístup k situaci.

2.2 Funkce sociálních deviací

Funkce sociálních deviací jsou dvě: pozitivní a negativní. Negativní funkce je na povrchu, ji vždycky vnímáme, je zjevnější. To je deviantní chování, které potřebuje kontrolu, protože může ohrožovat společnost či člověka. Kvůli tomu v každé společnosti existují různé mechanismy prevence a kontroly sociálně deviantního chování.

Do pozitivních funkce sociální deviace spadá to, že porušení morálního řádu nutí společnost ke zvýšené pozornosti pro ochranu norem a hodnot. Tím také podporují skupinovou soudružnost a solidaritu. Reakce společnosti na hrozbu posiluje celkový pocit skupiny toho, že všichni sdílí stejné hodnoty a normy. Také deviace upozorňují na to, že ve společnosti existuje nějaký defekt v sociální či organizační sktruktuře.

Cílem sociální kontroly tedy není úplné odstranění sociálních deviací, ale spíše zachování jejich průměrného počtu ve společnosti (Misauerová, 2019). Je také důležité, že sociální deviace plní své pozitivní funkce jen tehdy, když deviantní chování je trestáno.

Sociální deviace pomáhá lidem si ujasnit hranice mezi přijatelným a nepřijatelným chováním, je podmínkou pro udržování stability ve společnosti a kulturní identity. K tomu ještě sociální deviace může být impulsem pro pozitivní změny ve společnosti. Budoucná akceptace a přijetí nových standartu obvykle mohou představovat adaptační mechanismus, pomocí kterého společnost lépe zvládá s novými situacemi.

Nedílnou součástí funkcí sociálních deviace je umožnění organizace společenského systému prevence.

2.3 Přístupy společnosti k sociálním deviacím

Společnost má několik přístupů/systému, jak přistupovat k deviacím, které se v ní vyskytují.

Nástrojem represivního přístupu je trestání. Pomocí toho společnost se snaží odstranit sociální deviace. Přístup byl zaměřen na úplně vymytí deviantních jevů, ale to nenastalo (Kraus, 2014). Tento přístup byl charakteristický pro středovek, pak se od něho společnost upouští, protože nebyl úspěšný. Úplný zákaz něčeho se projevil jako nevhodný. Lidé se snaží obejít pravidla a tím se stává ještě hůř. Úplný zákaz určitého chování ze shora ve spoustě případů měl opačné následky, které v případě prohibice alkoholu (USA), nebo zákazu přerušování těhotenství (Sovětský svaz) vedly ke vzniku šedé ekonomiky, růstu úmrtí a úrazu.

Reglementační přístup definuje pravidla, pomocí kterých můžeme některé deviace tolerovat z jistých okolností (Kraus, 2014). Také aplikujeme tento přístup, když se norma společnosti posouvá, např. u homosexuality a rozvodovosti.

U abolicionistického přístupu důraz se klade na profylaxi, prevenci. U tohoto přístupu je předpokládáno, že prevence je efektivní, ale ne vždycky to je tak ve skutečnosti. Pro úspěšné

fungování abolicionistického přístupu musí být všechny systémy od rodinky k policii v souladu. Jeden fungující systém nemůže pomoci žádnému jedinci, když celkové klima společnosti je špatné. Důležitý aspekt je systematická. Epizodické akce nebudou stále pomáhat společnosti, všechno musí být nepřetržité a trvalé. Třetí zásada je komplexnost – působení na osobnost ve všech jejích složkách.

Terapeutický přístup se orientuje na pomoc deviantům. Terapie rozumíme jako léčbu poruch pomocí medikamentů a psychoterapie. V rámci terapie se rozlišíme resocializaci, a to je návrat člověka do normálního společného života. Pak reedukace, a to je specifickým případem resocializace, když změním chování člověka, aby se odpovídalo normám. Rehabilitace představuje souhrn přístupů, které pomáhají obnovit narušené schopnosti jedince, používá především u osob se zdravotním postižením.

2.4 Prevence sociálních deviací

Prevence je soubor zásahů, které používáme s cílem snížit existenci a šíření sociálně deviantních jevů. Prevenci se dělí na primární, sekundární a terciární (Misauerová, 2019).

Převážná část **primární prevence** je informování, poučování. To jsou aktivity, které jsou realizovány pro předcházení sociálně patologickým jevům a jejich následkům, případně snaha se minimalizovat jejich dopad a šíření. Existují nespécifická a specifická primární prevence.

Nespécifická je určená pro zajišťování všestranného rozvoje člověka. Tato prevence existovala by i bez sociálně patologických jevů, je určená pro každého.

Specifická provádí v rámci konkrétních programů, které jsou specifikovány pro rizikové skupiny.

Sekundární prevence znamená pomoc a předcházení závažnějším problémům od jedinců, které už před tím vykazovali deviantní chování.

Terciární prevence je předcházení plnému a trvalému zdravotnímu a sociálnímu poškození, spojenému se sociálně patologickým chováním.

3 Agresivita a násilí

3.1 Vymezení pojmů

S různými druhy agresivity a násilí setkáváme každý den: vidíme to v televizi, čteme noviny, dokonce setkáváme s tím v běžném životě. Tyto pojmy jsou obecně známe a běžně používané, ale mělo by se vysvětlit několik záležitostí, které se jich týkají. Agresivita je komplexním fenoménem, má své pozitivní a negativní dopady. Bez této vlastnosti náš život byl by problematický: někde pomocí agrese jsou lidé schopni překonat různé překážky. Problémem pro společnost se agrese stává, když je nadměrná a projevuje se v destruktivní a patologické formě. Proto musí být agresivita regulovaná, aby nebyli narušeny vztahy lidí ve společnosti.

Pojem agresivita bývá používán v různých situacích. Kvůli tomu vzniká určitý zmatek, co se vlastně da považovat za agresi. Podle K. Lorenze (2019) agresivita je spontánní pudová tendence. To znamená, že nepotřebuje žádný vnější podnět.

S nástupem behaviorismu byla rozvinuta myšlenka o tom, že příčiny agresivity by se měly spíše vyhledávat v okolí jedince, než v samotném člověku (Fischer, Škoda, 2014). Také existuje názor J. Dollarda (1939) o tom, že agresivita je reakce na frustrace.

Neexistuje všeobecná přijata definice agresivity. Z hlediska sociální patologie můžeme se dívat na agresi jako na porušení sociálních norem a chování omezující práva a integritu sociálního okolí. Také agresivita může být spojena s poruchami osobnosti, jestli se vyžaduje u jedince docela často.

Násilí je pojem, který je používán pouze když mluvíme o lidském agresivním chování (Fischer, Škoda, 2014).

V souvislosti s agresi se setkáváme také s pojmem hostilita. Hostilitou popisujeme všeobecně nepřátelský postoj člověka vůči okolí. Často se projevuje v tom, že se jedinec negativně vyjadřuje o někom, přeje mu neúspěch atd. Proto hostilita bývá předchůdcem agresivity.

3.2 Druhy agresivity

Obecně se dá říct, že agresivní chování je destruktivně zaměřené chování, ale je potřeba rozlišit jeho druhy. Existuje nejen agresivita, pod kterou rozumíme agresi ze strany zločince, nebo vrahu. Agresivita bývá často spojena s motivací a aktuálními podmínkami potřeby. V případě agresivity spojené se zločinem máme příklad agresivity jako snahy uspokojení určitých potřeb (finanční, sexuální, statusové) ze strany pachatele, ale zároveň můžeme pozorovat agresivitu ze strany napadeného – snaha se ubránit útoku, reakce na bolest nebo obecně stresovou situací.

Základní dělení agrese je proaktivní a reaktivní agrese. Reaktivní agrese je impulzivní, neplánovaná. Proaktivní agrese je naopak ta, kterou jedinec naplánoval.

Také je důležitý objekt agrese: může to být jak předmět, tak i člověk. Agrese vůči předmětům se nazývá vandalismus.

Podle Fischera a Škody (2014) můžeme se rozdělit agresivitu na této druhy:

Zlostná agresivita (afektivní)

je vyjadřována impulzivním, neplánovaným chováním. Jde o lide, které pod vlivem silných negativních emocí, způsobují ostatním bolest. Takovým způsobem se snaží uspokojit určité potřeby.

Instrumentální agresivita je vždy prostředkem k dosažení cíle, většinou neagresivního cíle. Instrumentálně agresivní člověk jedná většinou promyšleně. Tato agrese nemusí být vždycky sociálně patologickým jevem, může jít o odvrácení škod a nebezpečí, vlastní ochranu nebo ochranu blízkých. Bývá spjata především se soutěžením a sportem, kdy cílem je vítězství.

Spontánní agresivita je patologickým stavem, při kterémž jedinec, prostřednictvím agresivního chování, způsobuje bolest (fyzický a/nebo psychický, či verbálně) dalším.

Tyranizování je charakterizované opakovaným ubližováním jedinci po nějakou dobu. Také důležitým znakem je to, že existuje nerovnost v síle agresora a obětí. Při tomto chování agresor ví, že oběť nedokáže vůči opakovanému poškozování účinně bránit. Tyranizování přináší agresivnímu jedinci emocionální uspokojení nebo uspokojení potřeb, které jsou abnormální a patologické. Příkladem spontánní agrese je agresivita predátorní, která je typická pro vrahy a lupiči. Tady také může jít o odchylný způsob uspokojování materiálních potřeb.

Podruhem spontánní agresivity je ideologická agresivita, tj. agresivita založena na určitém ideologickém předsevzetí. Typickým příkladem jsou třeba vraždy na základě rasové či etnické nenávisti, etnické čistky. Patologické chování fotbalových fanoušků je dalším příkladem takového chování. Motivace tohoto chování může být také nežádoucí způsob seberealizace.

Kromě toho můžeme se setkat s projevy agrese pod vlivem psychoaktivních látek a s impulzivní agrese bez planu zisku (Fischer, Škoda, 2008).

Podle Chromého (2014) můžeme rozlišit následující projevy agrese:

- Agrese na úrovni myšlení – nedochází k vnějšímu projevu agrese
- Verbální agrese – nadávky, písemné stížnosti, urážení, vulgární výkřiky
- Agrese proti objektům – dochází k například poškozování, rozbití majetku
- Agrese proti subjektům – pokus či dokonaný fyzický útok proti jiné osobě

3.3 Příčiny agresivity a násilí

Příčiny agresivity a násilí jsou rozdělené do dvou skupin: příčiny biologické a příčiny sociální.

Biologické příčiny

„Člověk má k agresivnímu jednání vrozené dispozice“ (Fisher, Škoda, 2014). Tyto dispozice jsou individuální, ale v populaci jsou rozloženy rovnoměrně. Průměrná míra agresivity je potřebná a užitečná k obraně vlastního teritoria, je také potřebná pro vytvoření společenské hierarchie.

Jedním z biologických faktorů vyšší míry agresivity a protispoločenskému chování u mužů je hladina testosteronu (Fischer, Škoda, 2014). Nemusí však tady jednat o genetickou podmíněnost. Agresivita může být spojena taky s úrazem, nebo, jak bylo řečeno před tím, s onemocněním. Může být vykazovaná u jedinců s poruchami osobnosti, poruchami psychického vývoje a hyperkinetickými poruchami např. Syndrom hyperaktivity (Zvolský, 1998).

Sociální příčiny

Nebude správné říkat, že agresivita vzniká jen na základě biologického podmetu. Rozvíjí se také vlivem sociálních faktorů. Vzorky agresivního chování pro jedince může stát jak jeho rodina, tak i jiné sociální skupiny: škola, armáda, subkultury atd. Také na jedince má vliv klima společností, médií, ideologií. Je to komplex, který se není rozdílný od života osoby a který se lze naučit pozorováním a nápodobou (Fischer, Škoda, 2014). Agresivita může být odpovědí na změny prostředí.

Lidé si vybírají takové vzorce, které podle jejich názoru budou nejlépe pomáhat v dosažení jejich cíle, uspokojování potřeb. Když jedinec pozoruje agresivní chování a vidí, že potřeby agresora jsou uspokojované, může jedinec převzít způsob agresivního chování.

Významným příkladem a vzorkem toho, jak daná sociální role a neregulovaná moc ovlivní člověka je experiment P. Zimbarda, který byl v roce 1971. Experiment spočíval v uzavření určitého počtu jedinců do umělé vytvořené vězení v roli vězňů a dozorců. Experiment musel být přerušeno kvůli nadměrné agresi ze strany dozorců (Zimbardo, 1977).

3.4 Prevence násilí

Existuje několik přístupů jak a jakým způsobem eliminovat agresivitu podle Fischera a Škody (2014).

Ovlivňování veřejnosti

Míra tolerance k druhům agrese je určena postoji společnosti. Toleranční limit je ovlivněn různými faktory a neposlední roli tady hraje media, formální instituce (škola, úřady) a neformální instituce (kulturní instituce, sdružení). Také postoj k agresivitě může ovlivnit autorita.

Psychoterapie

Nejčastější metodou pro eliminaci agresivity v praxi je využití tréninkových a terapeutických aktivit. Bývá využíván také sociální výcvik, individuální poradenství a intervence krizových situacích. Hlavním cílem této metody je korekce a změna agresivního chování do sociálně přijatelné normy.

Farmakologická léčba

Tento způsob je součástí psychiatrické léčby při různých psychických poruchách a poruchách osobnosti, když vyšší míra agresivity je jedním z příznaků onemocnění.

4 Šikana

4.1 Pojetí šikany

Šikana je specifickou formou agrese, která se vyskytuje v určité sociální skupině. Tato práce se bude zabývat jen šikanou na pracoviště. Nejčastěji šikana bývá popsána jako cílené patologické chování vůči osobě, umožňující fyzickým či psychickým týráním. Většinou cílem šikany je získat pocit převahy, moci nebo určité výhody. Pro šikanovanou osobu šikana způsobuje utrpení, omezuje jí a brání jí ve výkonu pracovní činnosti (Chromý, 2014). Obětí šikany se většinou stávají lidé s nízkým sebevědomím, slabí a typicky nějak odlišné od většinové skupiny, buď to vnějškově nebo povahově. Ale tomu není vždycky tak, obětí se může stát i sebevědomý, kvalifikovaný člověk, tedy odlišný od dominantní skupiny pracovníků svými pozitivními charakteristikami (Duffy, 2014).

Významnou charakteristikou šikany je to, že takové jednání je opakované a je při ní zase nevyváženost v poměru síly mezi obětí a agresorem (Kolář, 2011). Rozlišujeme šikanu přímou a nepřímou, také fyzickou či verbální.

4.2 Druhy šikany

Přímá šikana

Tento druh šikany označován fyzickým působením na oběti či jí věci. To může být buď ponižující tělesná manipulace, až bití, ale i poškození věci. Sem také patří verbální forma šikany: slovní napadení oběti, nadávky, posměch, urážka (Říčan, 2010).

Nepřímá šikana

Příkladem nepřímé šikany může být třeba ignorace jednice, což vede k sociální izolaci v kolektivu. I když na první pohled tento druh šikany nezní zdaleka tak špatně, oproti fyzickému napadení, vyloučení ze skupiny na člověka může působit stejné zlé.

Kyberšikana

Ve 21. století s rozvojem internetu se objevila i kyberšikana, která teď je také běžná. Pomocí internetu (e-mailu, osobního profilu na internetu atd.) agresor může šikanovat svou oběť například posíláním urážlivých zpráv, obrázků, vytvořením hanlivých webových stránek apod.

5 Mobbing

5.1 Mobbing

Slovem mobbing se označuje týraní, nebo násilí nad jedincem ze strany spolupracovníků, kteří jsou ve firemní hierarchii na stejné úrovni. Mobbing má charakter cílených, opakovaných psychických úrazů po dobu alespoň pul roku (Duffy, Yamada, 2018). Tím opakováním lze rozlišit mobbing od jednorázového konfliktu. Útoky jsou systematické a hrozby jsou nepřímé a skryté, proto těžké rozpoznat, co se děje (Svobodová, 2007).

Důležité se uvědomit rozdíl mezi šikanou v obyčejném slovo smyslu a mobbingem. Klasická šikana se vyskytuje třeba v armádě nebo školním prostředí, kde má formu spíše fyzického násilí, a tím je lépe pozorovatelná a rozpoznatelná (Svobodová, 2008). Při mobbingu agrese je velice skrytá a více promyšlená, protože i oběť i agresor jsou dospělí lidé, kteří jsou vědomi nesprávnosti takového chování. Kvůli tomu šikana na pracoviště těžce prokazatelná.

Cílem agresora je ponižování oběti, poškození jejího profesního i soukromého života, prezentace moci a převahy, někde dokonce donucení k odchodu z práce (Wagnerová, 2011). Motivace k tomuto patologickému jednání může být jakákoliv, např. konkurence, nebo pocit méněcennosti (Svobodová, 2008). Kvůli tomu, že tento druh šikany se vyskytuje v práci, šikanující vždycky se snaží zpochybnit profesní dovednost oběti, oslabit oběť tak, aby se to projevilo na pracovní výkonnosti. Při pochybení oběti agresor se ji může vysmívat, ponižovat a často i před ostatními kolegy. Pomocí pomluv, zesměšňování, agresor také vylučují oběť z kolektivu, čím působí sociální stress.

5.2 Dopady mobbingu na organizace a jedince

Dopady na organizaci:

Mobbing může na firmu, ve které se vykytuje mít následující dopady:

- Mobbing negativně ovlivní firemní kulturu, zhorší mezilidské vztahy
- Mobbing má ekonomicky vliv na firmu, protože šikanovaný jedinec není schopen vykonávat práci na stejném úrovni, jako ostatní (Wagnerová, 2011)

- Velká fluktuace pracovníků, s čímž jsou spojeny zvýšené náklady na nábor, výběr a adaptaci pracovníků
- Zvýšení předčasných odchodů do důchodů

Důsledky šikany na oběť

Jakákoliv šikana momentálně působí na naši náladu a tím i na výkonnost a soustředění. Ale potíží spočívá i v tom, že oběť přenáší pracovní problémy i do osobního života. Pokud bude překročena hranice potlačení, problém se projeví, jak na mentálním, tak i na fyzickém stavu jedince. Neustálá a dlouhotrvající šikana, může mít pro šikanovaného jedince kritické následky. Oběť může mít defekt spánku, rozvoj fobií, poruchy všímavosti, může zneužívat alkohol. Dokonce může se dojit k depresi a sebevraždě (Svobodová, 2008).

5.3 Příčiny vzniku mobbingu

Příčin vzniku mobbingu je spousta. Zaprvé to může být neřešený konflikt, které pak přerůstá v mobbing. Také to může být obava z konkurence či hledání obětího beránka (Wagnerové, 2011). Dalšími příčinami mobbingu může být nuda, spočívání v jednotvárnosti práce či opakující činnosti. Může se stát, že oběť jednoduše nenaplní očekávání agresora, a tím se začne mobbing (Schmidbauer, 2008). Nebo na druhou stranu, agresor sám není schopen plnit očekávání okolí a kvůli tomu hledá někoho, komu výkon práce také poškodí.

Velice důležitou roli při vzniku mobbingu hraje pracovní prostředí. Negativní atmosféra na pracovišti vytváří vhodné prostředí pro šíření pomluv, psychologického nátlaku. Ve firmě, kde je dobře nastavena podniková kultura, dodržen právní řád a zaměstnanci jsou s prací spokojeni, v takovém prostředí prostor pro vznik mobbingu není. Také značný vliv na vznik mobbingu má styl řízení vedoucího pracovníka. Jestli vedoucí má styl chaotický se rozhodovat, zadává nesmyslné úkoly, neobjektivně hodnotí pracovní výkony a nedodrжуje pravidla sám, tím může pomoci vzniku a šíření mobbingu (Svobodová, 2008). Podle Duffyho (2014) nešímavost vedoucího pracovníka je ještě jedním vlivem na šíření mobbingu při práci.

5.4 Prevence mobbingu

Ze strany firmy prevence můžeme se rozdělit na tři typy: primární, sekundární a terciální.

Primární prevence

Nejvíce na prevenci mobbingu se poděli firemní kultura, její hodnoty a také řízení pracovníku. Každá firma by si měla určit, jaké chování je pro ni přijatelné a podle toho musí chovat i nadřízení, takzvaně bojovat proti mobbingu svým příkladem. Jeho úkolem je také integrovat nového pracovníka do týmu, rozvíjet pozitivní vztahy mezi zaměstnanci a celkově sledovat atmosféru na pracovišti, a když se vyskytují konflikty – pomoci v řešení.

Dodržování firemních norem, etického kodexu, statutárních norem, provádění školení komunikačních dovednostech, přednášky o šikaně, školení vedení a zaměstnanců – to všechno musí zajistit firma a tím zabraňují šikanu. Zaměstnanec by měl vždycky možnost vyjádřit svůj názor a neměl by být za to trestán. Také firma má nastavit sankce, které nastanou při vyskytování mobbingu.

Sekundární prevence se zabývá podporou a pomoci jedinci, který se už stal obětí šikany. V tuto chvíli je důležité objasnit a vyřešit konflikt, zjistit důvod mobbingu, navrhnout další kroky řešení, pomoci vyřešit problém mezi zaměstnanci.

Terciální prevence se zabývá řešením následků šikany. Po uskutečnění šikany je důležité pomoci oběti s její psychickým, případně fyzickým zdravím a odstranit důsledky mobbingu, vrátit zaměstnanci zdraví a sebevědomí (Cakirpaloglu, Šmahaj, Cakirpaloglu & Zielina, 2016).

5.5 Jak musí reagovat oběť na šikanu

Tady bude zmíněno několik postupu, jak může oběť reagovat na mobbing a co by měla dělat při jeho vyskytování.

Samozřejmě zaprvé zkusit promluvit s pachatelem šikany, porozumět důvody ze strany agresora. Jestli nejde vyřešit konflikt tím, jedinec by měl promluvit se svým vedoucím pracovníkem,

případně personálním oddělením či ostatními nadřízenými při bossingu. Jako další krok bylo by dobré najít kolegy, kteří budou stát za obětí a pomůžou jí (Wagnerová, 2011). Oběti je doporučeno dokumentovat šikanu, aby její příběh v budoucnu nezpochybňovali.

6 Bossing

6.1 Bossing

Terminem bossing označujeme systematickou šikanou ze strany nadřízeného. Důležitý problém bossingu spočívá v tom, že nadřízený zneužívá svou pozici v zaměstnání (Chromý, 2014). Mobbing a bossing má řádu stejných rysů, ale v praxi nadřízený má větší možnosti, jak úspěšně konat patologické jevy nad obětí.

Příklady bossing mohou být:

- Přidělování těžkých úkolů, pod tlakem času
- Předělování zbytečných úkolů a namáhavé práce
- Manipulace s informacemi (falšování, zkreslování) bezprostředně potřebnými k výkonu práce (Beňo, 2003)
- Izolace (např. nepozvání na poradu)
- Trvalá kontrola – kontrola přítomnosti a činnosti oběti na pracovišti nad rámec vnitropodnikových pravidel.
- Oklešťování kompetencí
- Neustálé napomínání a kritika (Kopecká, 2015)

I když těžké rozpoznat konkrétní důvod, proč nadřízený šikanuje, je možné uvést několik příkladů (Pauknerová, 2012):

- Závist, zloba
- Konkurence
- Netolerance
- Frustrace

- Neadekvátní kompenzace nedostatku sebevědomí
- Opojení mocí

Beňo (2015) ve své knize uvádí ještě jeden důvod bossingu. On se nastává, když pomoci šikany snižuje počet zaměstnanců, donutí jich k odchodu ze zaměstnání bez odstupného, na který již mají nárok ze zákona.

7 Představení konkrétní společnosti

Sberbank CZ, a.s., sídlící v Praze, je plně rozvinutou, samofinancovanou a ziskovou bankou se silným zaměřením na retailové, malé, střední a velké firemní klienty. V České republice provozují 25 poboček a mají přes 750 zaměstnanců. Sberbank CZ působí na českém trhu od roku 1993 (od roku 1997 jako samostatná akciová společnost a od února 2013 pod značkou Sberbank), je součástí Sberbank Europe, bankovní skupiny, která je 100 % vlastněna největší ruskou bankou Sberbank Russia.

Činnosti Sberbank CZ, a.s zahrnují (Annual Report, 2019):

- Poskytování půjček a záruk v české a cizí měně
- Přijímání a vkládání vkladů v českých a zahraničních měnách
- Přijímání běžných a termínovaných účtů vedených v české a cizí měně
- Poskytování obecných bankovních služeb prostřednictvím sítě poboček a agentur
- Zajištění devizových transakcí na mezibankovním peněžním trhu
- Poskytování financování zahraničního obchodu a souvisejících bankovních služeb
- Obchodování s cennými papíry a správa portfolia
- Vydávání hypotečních zástavních listů

7.1 Organizační struktura pobočky Sberbank CZ, a.s.

Tato bakalářská práce bude zaměřena na jednu pobočku Sberbank CZ, a.s. v Praze, kde bylo provedeno dotazníkové šetření, nikoliv na celou firmu. Sberbank CZ, a.s. má velmi složitou strukturu, protože to je velká organizace, ve které pracují mnoho lidí.

Co se týká pobočky, pracuje v ní 11 lidí: 10 pracovníků, s různými činnostmi od servis bankéřů, dále sale bankéřů do zaměstnanců pracujících s investicemi. Na pobočce je jeden vedoucí pracovník, který řídí všechny činnosti.

7.2 Sberbank a zaměstnanci

Podle výročné zprávy z roku 2019 a zprávy o udržitelnosti (2020) Sberbank vytváří dojem firmy, která se stará o své zaměstnance.

„My ve společnosti Sberbank pevně věříme, že způsob, jakým zacházíme s našimi lidmi, bude mít přímý dopad na služby, které poskytujeme našim vysoce ceněným zákazníkům, a bude se o nich odrážet. Z tohoto důvodu, abychom si udrželi a přilákali nejlepší talenty v regionu, se zaměřujeme na podporu otevřené kultury a poskytování nejlepšího prostředí pro naše zaměstnance, aby mohli růst prostřednictvím implementace plánování vedení a nástupnictví, získávání a správy talentů, školení a workshopů k posílení klíčové kompetence“ (Annual Report, 2019).

Jak je vidět podle citátu, společnost se snaží podpořit rozvoj zaměstnanců a dobrou atmosféru v práci. Samozřejmě to může být pouze tvrzení na papíře, bližší informace budou jasné při provedení dotazování.

Sberbank CZ, a.s. provádí roční průzkum spokojenosti zaměstnanců. V reakci na obdržené návrhy společnost poté uspořádá letní workshopy v celé bance, aby identifikovala klíčové oblasti pro zlepšení. Většina těchto oblastí se týká lidí, produktů a marketingu, komunikace, pracovního prostředí, IT. Sberbank CZ, a.s. také podporuje rovnováhu mezi pracovním a soukromým životem zaměstnanců. Pravidelně nabízí zaměstnancům příležitost navštívit workshopy a akce na podporu jejich duševního a fyzického zdraví, např. individuální konzultace s fyzioterapeutem, výživovým poradcem a psychologem (Annual Report, 2019). Sberbank považuje teambuilding za důležitou součást motivace a angažovanosti zaměstnanců. V zájmu posílení týmového ducha a týmové práce banka se pravidelně angažuje v podpoře sportovních, kulturních a společenských aktivit, charity, dobrovolnictví.

Jak už bylo zmíněno předtím v teoretické části, důležité při šíření mobbingu je společenská kultura a hodnoty společnosti, které podporuje. Jedna z hodnot Sberbank CZ, a.s. zní takto: *„Jsme tým: vždy se snažíme pomáhat si navzájem, když pracujeme na dosažení společného cíle. Pomáháme našim kolegům růst a rozvíjet se. Jsme otevřeni a důvěřujeme svým kolegům“* (Sustainability Report, 2020). Z toho je zřejmé, že Sberbank má velký zájem v budování dobrého týmu, ve kterém jsou zaměstnanci spokojeni.

Posláním Sberbank je být organizací, která upřednostňuje neustálé učení a nabízí zaměstnancům možnost růst ve společnosti a dosahovat jejich strategických cílů. S ohledem na tuto skutečnost podporuje Sberbank rozvoj klíčových kompetencí, dovedností a znalostí svých zaměstnanců. V roce 2020 měl každý zaměstnanec ve skupině průměrně 2,21 dne školení (Sustainability Report, 2020). To není velké číslo, ale ve Sberbank CZ, a.s. jde o zvýšení při porovnání s rokem 2019, což je dobrá tendence.

V ústředí byla rovněž uspokojena poptávka po individuálním odborném školení, které pokrývalo zejména vývoj v oblasti účetnictví, rizik a dodržování předpisů. Nově povýšení manažeři prošli školením zpětné vazby, aby mohli dále zdokonalit své schopnosti vést tým (Sustainability Report, 2020).

Sberbank Europe představila Interní fórum – uživatelsky přívětivou platformu digitální komunikace, kde si kolegové mohou vyměňovat zprávy a různé online aktivity, aby udrželi dobrý tok komunikace v rámci týmů. Také Sberbank věří, že rozmanitost a začlenění podporují rozmanitost perspektiv, podporují inovace a přispívají k poutavému pracovnímu prostředí. Dvě třetiny celkové pracovní síly v ústředí mají cizí státní občanství (Sustainability Report, 2020).

Kodex chování

Etický kodex společnosti obsahuje standardy chování existující v bance, které vycházejí z jejich poslání a hodnot a zajišťují čestný a spravedlivý přístup k členům týmu, klientům, partnerům, jakož i dodržování zákonů a interních předpisů a opatření. Kodex pomůže zaměstnanci rychle identifikovat situace, které jsou v rozporu s etickými principy Sberbanky. Kodex poskytne zaměstnanci informace o tom, co má dělat, pokud má pochybnosti o tom, zda je chování etické nebo ne.

„Jako zaměstnanec jste osobně zodpovědní za uplatňování dobrého úsudku a uplatňování vysokých etických standardů pro vaši každodenní práci. Jednáte v souladu s literou i duchem zákonů a předpisů, kterými se řídí každodenní obchod Sberbank CZ“ (Kodex Chování, 2020).

Zaměstnanci navíc musí (Kodex Chování, 2020):

- Jednat tak, aby nevznikla trestní odpovědnost banky
- Seznámit se s ustanoveními Kodexu a řídit se jimi při každodenní práci a vyhýbat se nevhodnému chování;
- Absolvovat kompletní školení o otázkách Kodexu pořádaná bankou;

- Dodržovat a znát ustanovení interních předpisů týkajících se práce;
- Zacházet s kolegy s respektem a poskytovat pomoc novým zaměstnancům;
- Plnit povinnosti dobře a včas, snažit se najít optimální řešení, odpovídat za výsledek práce;
- Přiznávat chyby, oznamovat je vedoucím pracovníkům a kolegům, abyste minimalizovali možné negativní výsledky;
- Pomáhat bance při vyšetřování možných porušení;
- Požádat o pomoc přímého nadřízeného nebo místní oddělení pro dodržování předpisů, pokud má zaměstnanec otázky týkající se uplatňování Kodexu nebo pochybnosti o tom, zda jsou dodržovány etické zásady.

Sberbank také podporují podle kodexu chování (2020) atmosféru otevřené komunikace: atmosféra otevřené komunikace mezi zaměstnanci je atmosféra otevřenosti a upřímnosti, v níž jsou zaměstnanci povzbuzováni k diskusi o etických otázkách a vedoucí pracovníci berou v úvahu jejich názor.

„V našem týmu nejsou povolena obscénní, vulgární, hrubá, krutá, diskriminační, agresivní nebo urážlivá slova, gesta nebo chování. Oceňujeme rozmanitost v členství v našem týmu. Banka přísně zakazuje jakoukoli formu diskriminace, včetně diskriminace na základě víry, věku, pohlaví a dalších charakteristik“ (Sustainability Report, 2020)

Sankce a řešení problémů

„Ve skupině byla v roce 2020 hlášena jedna stížnost na diskriminaci, která byla pečlivě prošetřena prostřednictvím rozhovorů a přezkoumáním dostupných informací. Tvrzení nebylo možné ověřit“ (Sustainability Report, 2020).

Sberbank Europe umožňuje svým zaměstnancům anonymně nebo neanonymně hlásit své obavy v dobré víře prostřednictvím nástroje pro oznamování, když zjistí informace nebo chování, o nichž se domnívají, že vykazují závažné pochybení. Mechanismus oznamování je tedy navržen tak, aby podporoval politiku nulové tolerance vůči nesrovnalostem, finanční kriminalitě, podvodům a korupci. Všechny informace přijaté od zaměstnance jsou důvěrně ověřeny a zjištěná porušení jsou vyšetřována v souladu s postupy stanovenými bankou.

Pokud byl zaměstnanec zapojen do činností, které porušují Kodex, ale dobrovolně to připustil, bere banka takové opatření v úvahu při posuzování odpovědnosti. Zaměstnanec, který záměrně poskytl zavádějící, nepravdivé informace, však mohl být podroben opatřením podle platných zákonů.

7.3 Shrnutí

Sberbank CZ, a.s. má mnoho různých aktivit, které podporují týmovou práci, dobré vztahy na pracovišti a snahu se učit něčemu novému. Společnost má rozvinutý etický kodex, sleduje jeho dodržování zaměstnanci a snaží se pomocí kvalifikovaných manažerů dodržovat antidiskriminační prostředí. To všechno musí působit jako prevence jakéhokoliv patologického jednání. Ale je důležité zmínit, že Sberbank CZ, a.s. nemá žádný samostatný program pro prevenci šikany. Většina školení je orientována na finance, bankovníctví a rozvíjení znalostí, které se tykají přímo práce. Aktivity jako jsou teambuilding pomáhají budovat vztahy, ale zaměstnanci možná nejsou vědomí, co je mobbing a jak s ním bojovat.

8 Empirický výzkum

8.1 Cíle výzkumu

Cílem výzkumu je zjištění a analýza reálné situace spojené se šikanou ve společnosti Sberbank CZ, a.s., jak jsou zaměstnanci informováni o šikaně a jestli se tento jev na pracovišti vyskytuje.

8.2 Metodologie výzkumu

V souvislosti s problematikou šikany na pracovišti byla pro praktickou část této diplomové práce zvolena metoda dotazníkového šetření, jež je následně doplněna o rozhovor s vedoucím pracovníkem pobočky. Dotazníkové šetření bylo zvoleno z důvodu anonymity a časové nenáročnosti.

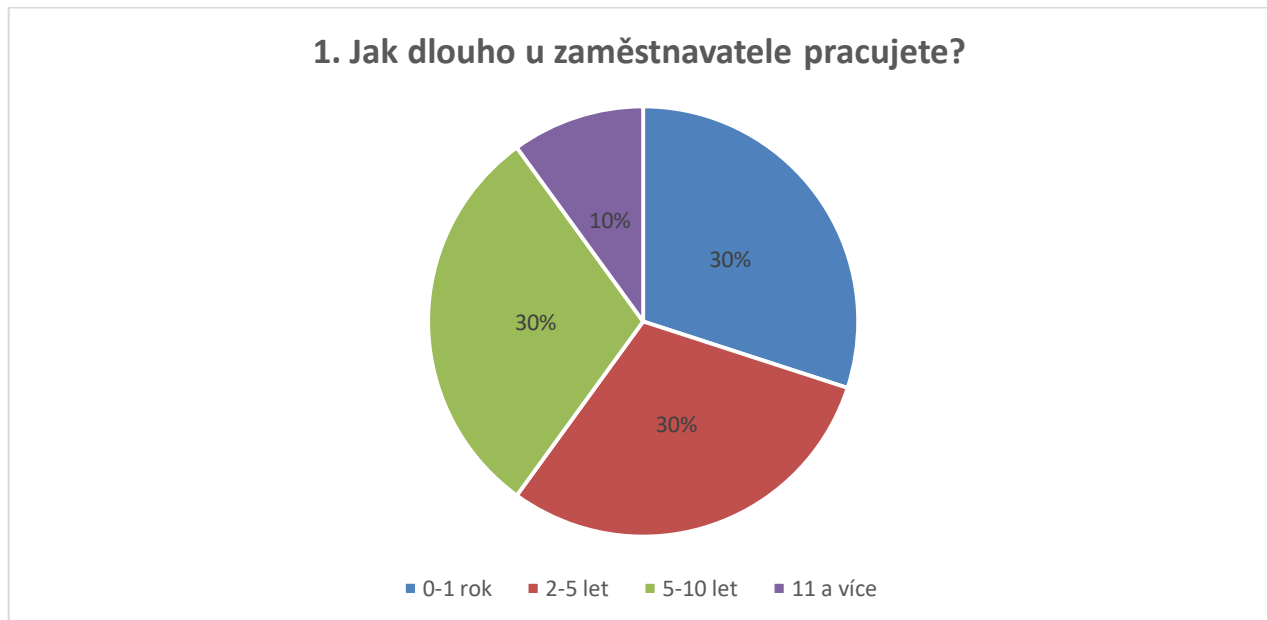
Dotazníkového šetření se účastnilo deset lidí – zaměstnanci společnosti, kteří pracují v jednom kolektivu na pobočce. V příloze (PŘÍLOHA 1) je možné vidět, jak dotazník vypadá: skládá se z patnácti otázek s možností výběru odpovědi a také možnosti doplnit svou vlastní odpověď.

V rozhovoru s vedoucím pracovníkem bylo položeno několik otázek:

1. Byla problematice šikany na Vašem pracovišti věnována nějaká zvláštní pozornost?
2. Máte nějaký program proti šikaně v Sberbank CZ, a.s.?
3. Stalo se Vám, že za Vámi přišel někdo řešit šikanu na pracovišti? Případně, jak byste postupovala, jestliže byste se dozvěděla o probíhající šikaně na Vašem pracovišti?
4. Myslíte si, že je nějaká spojitost mezi vznikem šikany na pracovišti a stylem vedení vedoucího pracovníka? Jakými osobnostními charakteristikami by měl podle Vás disponovat dobrý vedoucí pracovník?
5. Co může sloužit k prevenci šikany na pracovišti?

8.3 Výsledky výzkumu

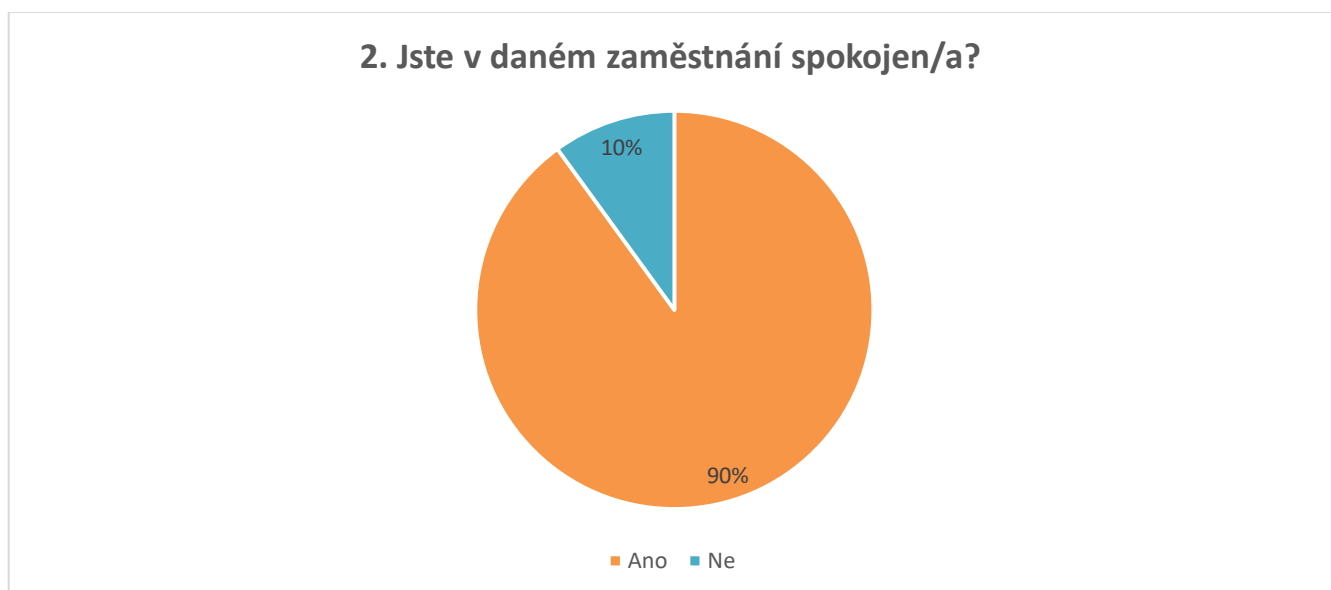
Graf č. 1: Délka pracovního poměru



Zdroj: vlastní šetření

Z deseti zaměstnanců (100 %), tři (30 %) uvedli, že pracují v bance 0-1 rok, dále 30 % 2-5 let a 5-10 let pracuje také 30 %. Jeden člověk tam pracuje více, než 10 let (10 %).

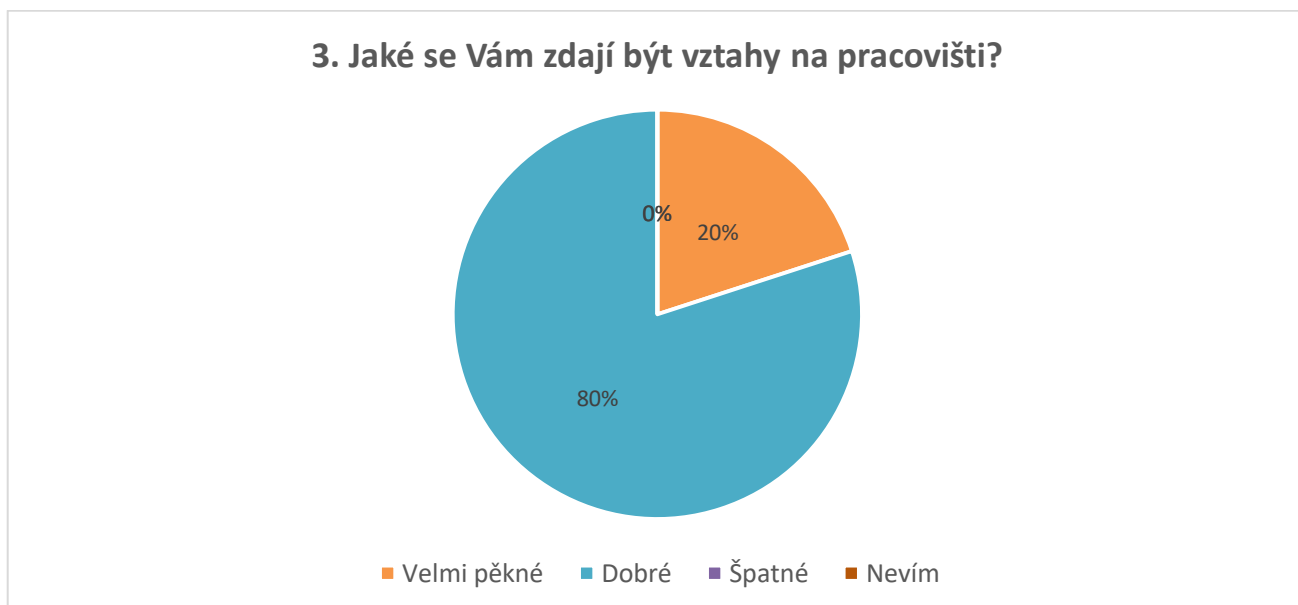
Graf č. 2: Spokojenost se zaměstnáním



Zdroj: vlastní šetření

Skoro všichni uvedli (90 %), že se zaměstnáním jsou spokojeni, jenom jeden člověk je nespokojen a chce se změnit práci kvůli platu.

Graf č. 3: Vztahy na pracovišti



Zdroj: vlastní šetření

Dotazovaní měli na výběr čtyři odpovědi, které se týkají vztahu na pracovišti. Buďto velmi pěkné vztahy, dobré vztahy, špatné vztahy nebo zaměstnanec neví, co k tomu říct.

Podle grafu č. 3 je vidět, že většina odpověděla, že v práci mají dobré vztahy (80 %), 20 % uvedlo, že vztahy jsou dokonce i velmi pěkné. Nikdo z respondentů neřekl, že na pracovišti jsou špatné vztahy. Jak bylo předtím řečeno v teoretické části, na mobbing a bossing mají velký vliv mezilidské vztahy na pracovišti, tady vidím velmi dobrou tendenci.

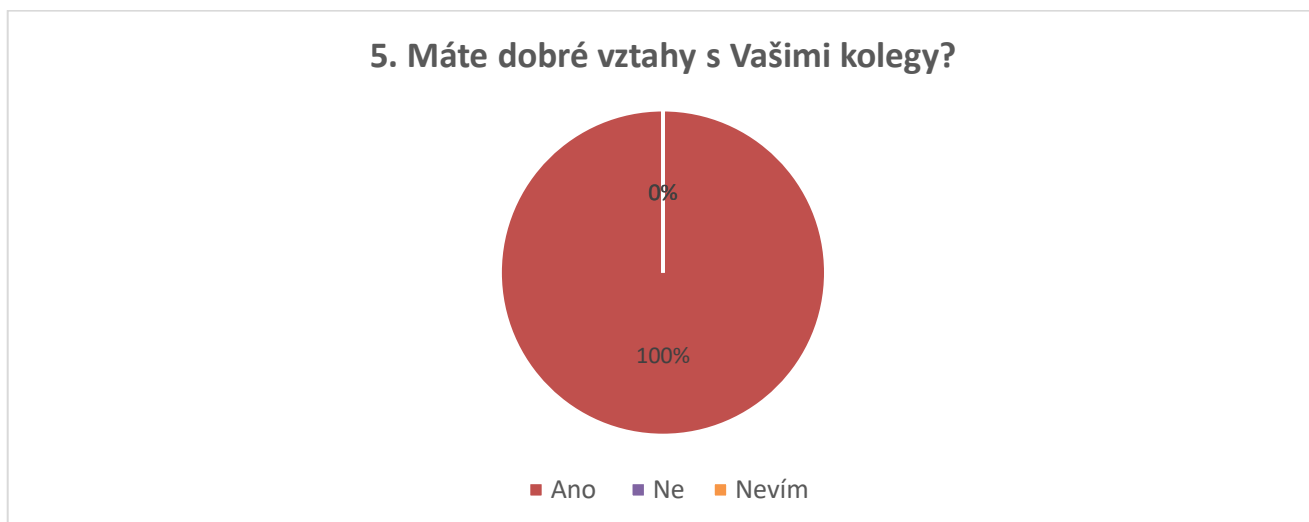
Graf č. 4: Vztahy s nadřízeným



Zdroj: vlastní šetření

Otázka měla zjistit, jaké jsou vztahy konkrétně s vedoucím pracovníkem. Všichni (100 %) respondenti uvedli, že mají dobré vztahy s nadřízeným. Podle toho je možné předpokládat, že problematika bossingu nebude tak důležitá pro pracovníky v této bance.

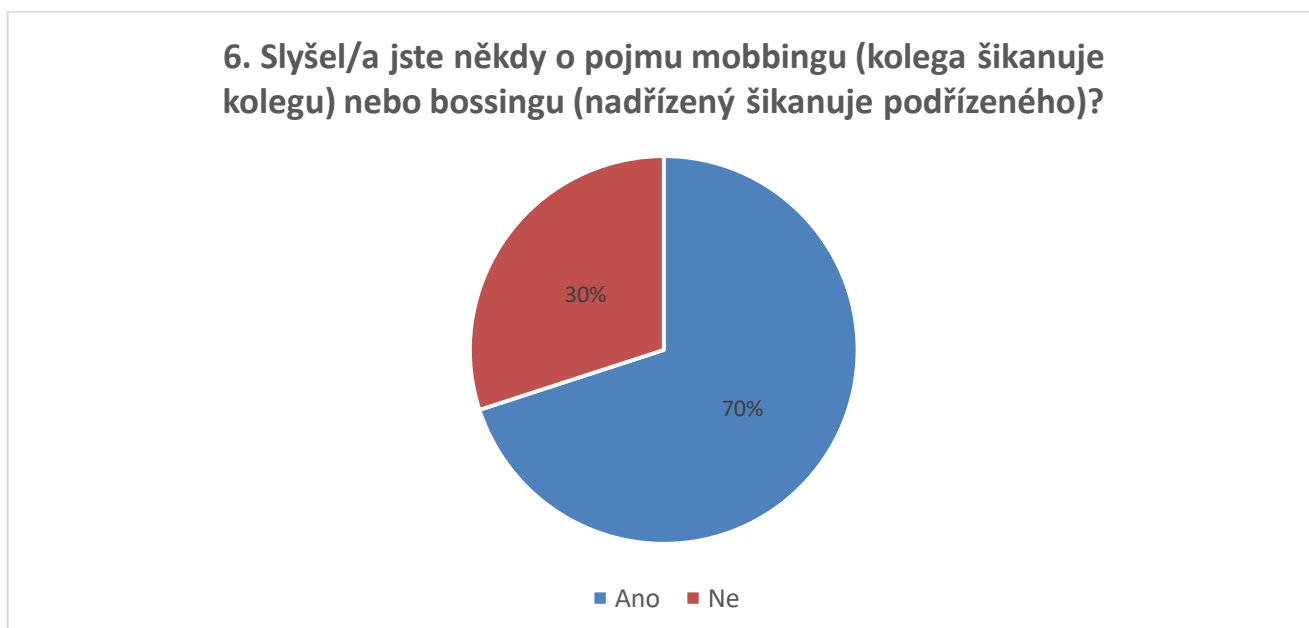
Graf č. 5: Vztahy s kolegy



Zdroj: vlastní šetření

Stejně jako v předchozí otázce, 100 % respondentů uvedlo, že celkově vztahy s jejich kolegy jsou dobré.

Graf č. 6: Setkání s pojmy mobbing, bossing



Zdroj: vlastní šetření

V této otázce sedm respondentů (70 %) slyšelo o pojmu mobbing a bossing, ostatní (30 %) uvedli, že o pojmech nikdy neslyšelo. Z toho může vyplývat, že zaměstnanci se zaprvé nikde neselekávali s šikanou, a také nebyli informováni / proškoleni o tom, že tato patologická chování existují.

Graf č. 7: Osobní zkušenost se šikanou na pracovišti



Zdroj: vlastní šetření

Podle grafu č. 7 je vidět, že nikdo ze zaměstnanců nezažil šikanu na pracovišti.

Graf č. 8: Svědectví šikany



Zdroj: vlastní šetření

Většina pracovníků (90 %) uvedla, že nebyli svědkem šikany. Jeden člověk uvedl, že byl. V uvedeném příkladu šlo o případ bossingu ve stylu šťourání do kolegy, vyhledávání chyb a „trestání za maličkosti“.

Graf č. 9: Prevence šikany



Zdroj: vlastní šetření

Tato otázka je zaměřena na zjištění toho, co si myslí zaměstnanci o prevenci šikany na pracovišti, má-li zaměstnavatel mít program proti šikaně či ne. Většina (70 %) řekla, že ANO, takový program má na pracovišti být, oproti tomu 30 % uvedlo, že v tom není potřeba. Jeden člověk uvedl, že na prevenci šikany jsou právníci a policie, kteří tím musí zabývat.

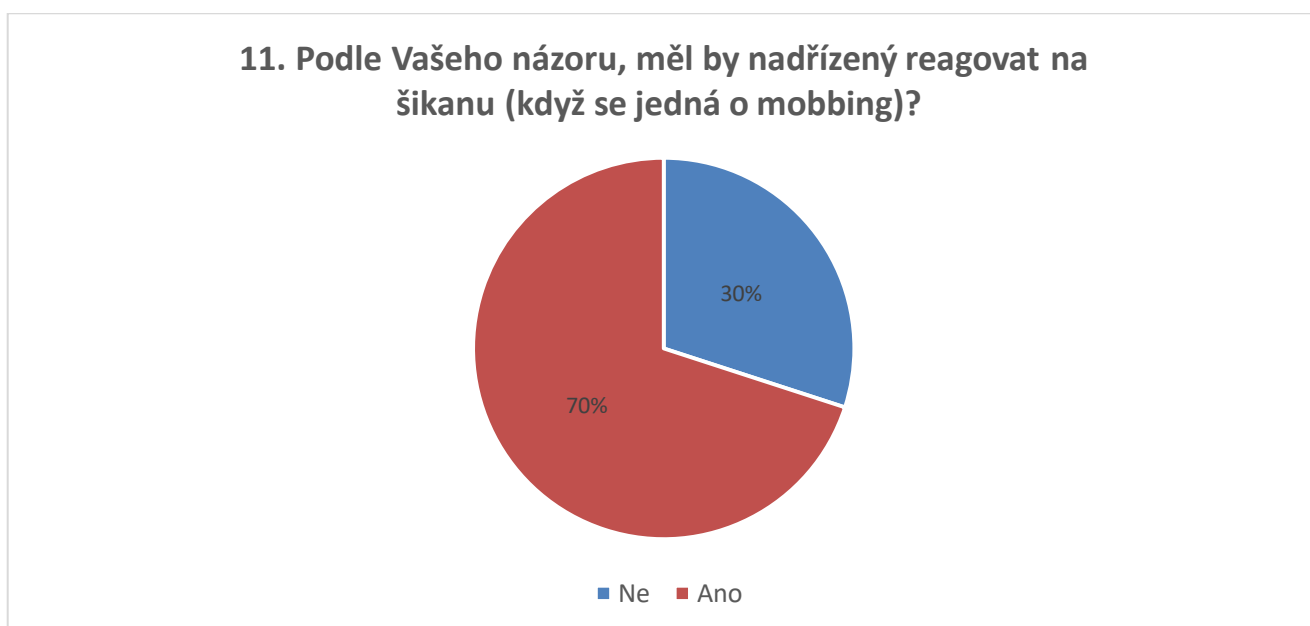
Graf č. 10: Program proti šikaně



Zdroj: vlastní šetření

Touto otázkou bylo zjištěno, jestli zaměstnanci ví o nějakém programu, zaměřeném konkrétně na prevenci šikany na pracovišti. Všichni respondenti uvedli, že o takovém programu neví. Podle výroční zprávy (2019) takový program opravdu není.

Graf č. 11: Reakce nadřízeného na šikanu



Zdroj: vlastní šetření

Podle názoru většiny (70 %) nadřízený by měl reagovat na šikanu na pracovišti. Respondenti uváděli také co by měl dělat nadřízený při výskytu šikany, a to promluvit s oběma stranami (řekli čtyři respondenti), pak tři respondenti uvedli, že nadřízený musí v případě neúspěchu varování a domluvy vypovědět šikanujícího z pracovního poměru.

Graf č. 12: Způsoby obrany proti šikaně

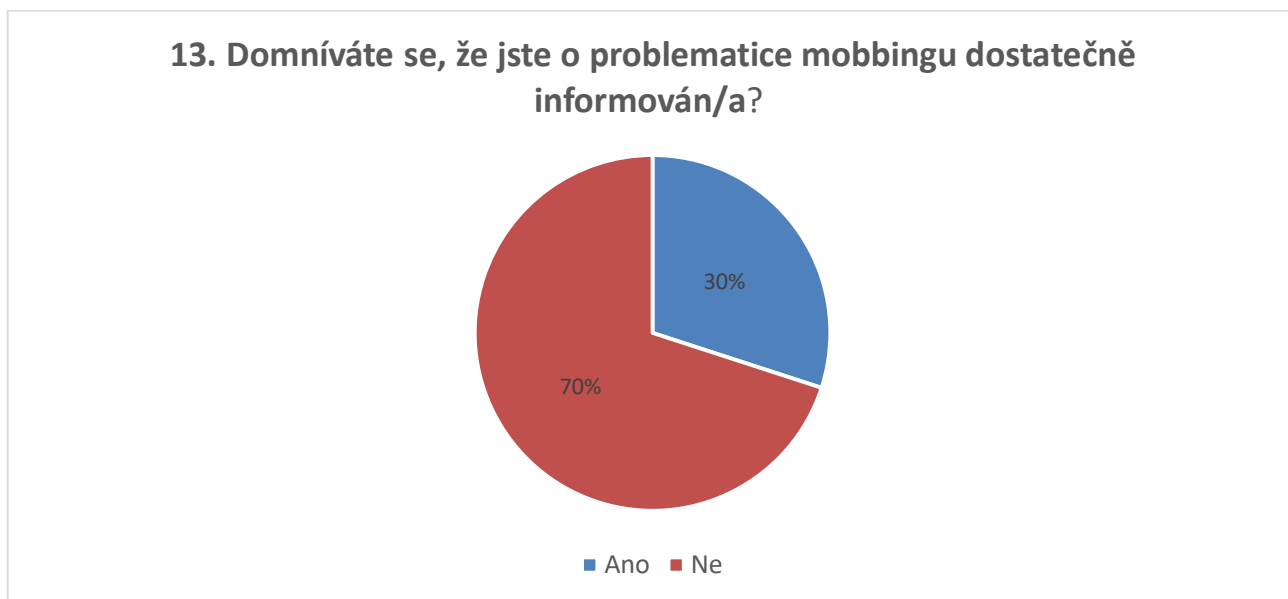


Zdroj: vlastní šetření

Tři respondenti (30 %) uvedli, že neznají způsoby na obranu proti šikaně, naproti tomu sedm řeklo, že zná a uvedli několik způsobů.

To jsou: otevřená komunikace, eliminace příčiny, případně vyřazení šikanujícího z kolektivu a nakonec i změna pracovního místa.

Graf č. 13: Informovanost o šikaně



Zdroj: vlastní šetření

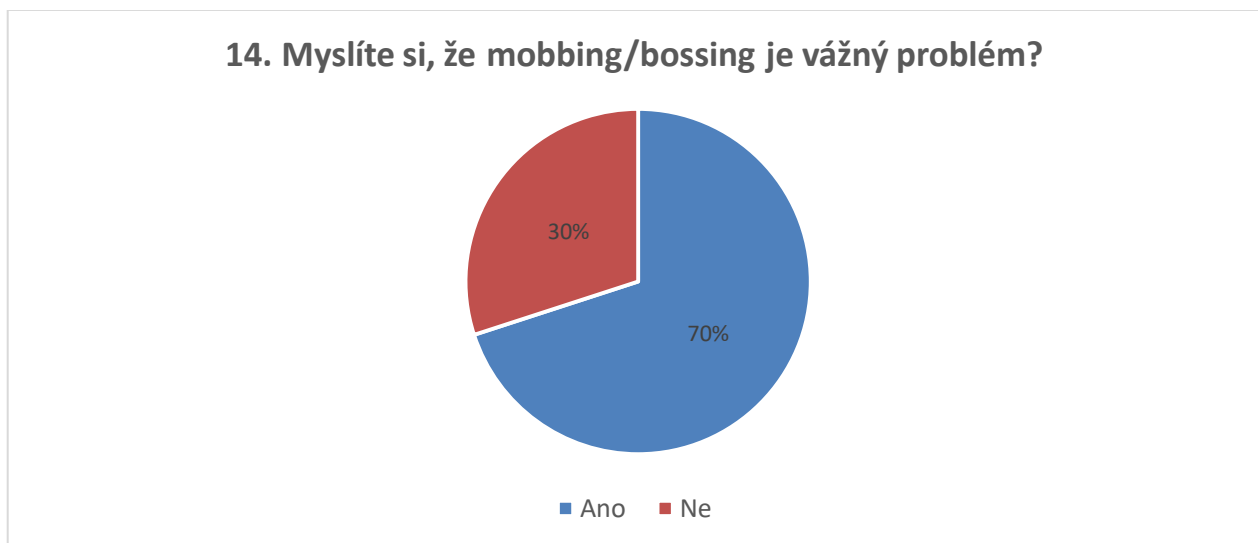
Co se týče informovanosti problematice mobbingu, 70 % zaměstnanců uvedlo, že si myslí, že této problematice nejsou dodatečně informováni, 30 % řeklo, že ANO.

To docela velký rozdíl a znamená to, že v práci nedávají pozor na tento problém.

„Nesetkal jsem se s takovým problémem, takže jsem informace v tomto směru nevyhledával, ani jinak nečerpal“.

Jeden respondent ještě uvědl, že je informován o šikaně, ale tento problém málokdo považuje za důležitý a z grafu č. 13 a celkového šetření je vyvolán pocit, že to je opravdu tak.

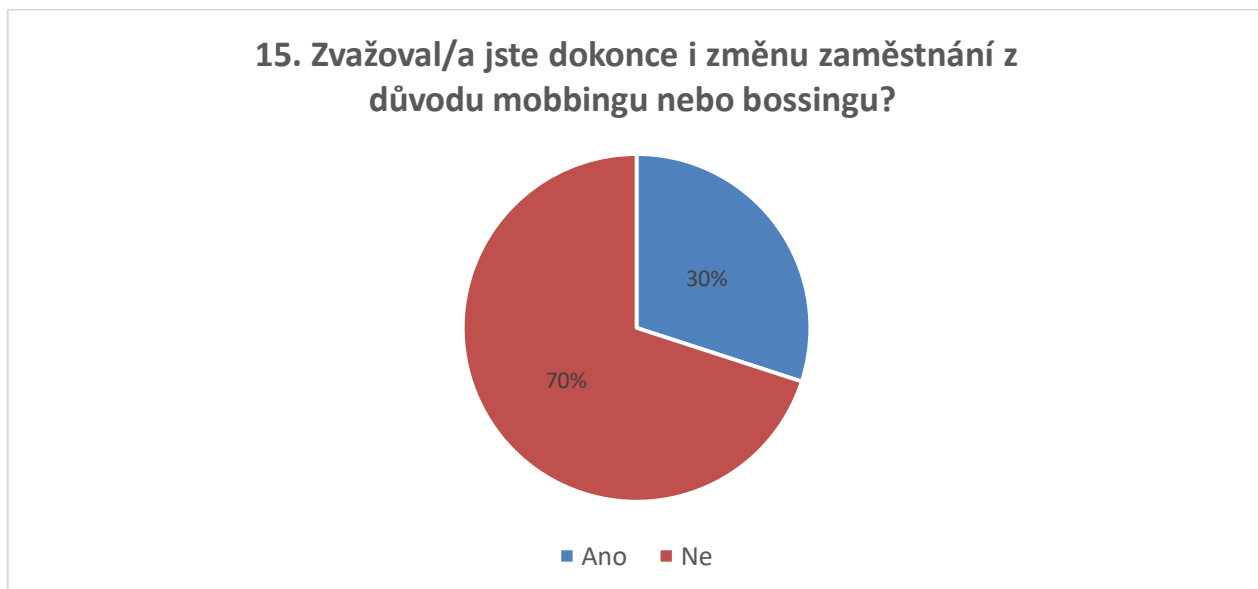
Graf č. 14: Závažnost mobbingu/ bossingu



Zdroj: vlastní šetření

Většina zaměstnanců však uvedla, že mobbing a bossing je vážný problém, i když podle grafu č. 13 je vidět, že o tomto problému nejsou velice informovaní.

Graf č. 15: Změna zaměstnání



Zdroj: vlastní šetření

Podle názoru většiny mobbing a bossing není natolik vážný problém, aby kvůli tomu změnili zaměstnání. Někdo uvedl, že se prostě s tím pojmem nesetkal (graf č. 7 toto potvrzuje) a neví co to je, kvůli tomu odpověděl NE.

8.4 Rozhovor s vedoucím pobočky

Dotazníkové šetření bylo doplněno o rozhovor s vedoucím pracovníkem pobočky. Dále bude představen souhrn rozhovoru.

Paní uvedla, že problematice šikany na pracoviště nebyla věnován žádná zvláštní pozornost a že Sberbank CZ, a.s. nemá žádný program prevenci šikany na pracovišti. Dále řekla, že šikanu nikde jako vedoucí pracovník nezažila ani neřešila. *„Samozřejmě, - jak ona uvádí, - někteří jedinci nejsou týmoví hráči, a mají více problémů s kolektivem. Běžně se v práci stává, že s někým je těžší pracovat, s někým lehčí.“*

Jak uvádí vedoucí, stalo se, že byli špatné vztahy, kolegové se neměli navzájem rádi, ale šikanu si nikdo nedovolil.

„Například, je problematický kolega, který vždycky zapíná topení a ho kvůli tomu ho jiní nemají rádi.“

Postup při výskytu šikany podle paní musí být následovný: zaprvé promluvit s nařčeným člověkem, snažit se vyřešit problém, dát šanci, ale když se nic nezmění tak výpověď.

„Vedoucí pracovník vždycky musí reagovat, na šikanu a pochytit ji co nejrychleji.“

Podle paní vedoucí, vedoucí pracovník musí být přirozený lídr, motivátor pro tým. Má být spravedlivý, čestný, musí umět nastavit řád lidem, a být vzorem, který dodržuje pravidla. Také důležitá věc je to, jak člověk mluví se svými podřízenými, musí mít individuální přístup ke každému, ale zároveň musí být nestranný, a respektovat své kolegy.

„Základem všeho jsou pravidla, ta také pomáhají i prevenci šikany.“

K prevenci šikany slouží také správný výběr lidí. *„Někde už při pohovoru poznáš, jestli se člověk hodí do týmu nebo ne. Také při náboru uvádím, že pro mě důležitá atmosféra na pobočce a jestli ji člověk bude nějak rušit, tak sem nepatří“.*

9 Doporučení

Na základě analýzy společnosti a dotazníkového šetření lze říci, že zaměstnanci nejsou dobře informováni o šikaně na pracovišti. Ale, i když neexistuje žádný program pro prevenci šikany, tento jev na pobočkách Sberbank CZ, a.s. není známý.

Kvůli snaze vedoucího pracovníka zajisti dobrou atmosféru, týmovou spolupráci a dobře nastavenému řádu společnosti, šikana je stále něčím nedůležitým, i když se možná nějaké dočasné konflikty vyskytují.

Prevence šikany pomocí vhodného výběru kandidátů je velice dobře fungující, ale je potřeba také se soustředit na prevenci i během samotné práce. Doporučením pro Sberbank CZ, a.s. je to, že by bylo vhodné zpracovat a nastavit řád sankcí, pokud se nějaký sociálně patologický jev bude vyskytovat, protože teď je řešení na vedoucím pracovníku. Jak je známo z teoretické části, mobbing většinou začíná z neřešených konfliktů, takže školení komunikace mezi pracovníky, posunutí jejich vztahů jsou také možnosti, jak bojovat proti šikaně. Provádění školení o příčinách, prevencích a možných důsledcích šikany je také nezbytnou částí její prevence, aby zaměstnanci byli více informováni.

10 Závěr

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit a analyzovat, zda se sociálně patologické jevy, jako jsou mobbing a bossing vyskytují ve společnosti Sberbank CZ, a.s. Na základě získaných informací pomocí rozhovoru s vedoucím pracovníkem pobočky a dotazníkového šetření zaměstnanců poskytnout doporučení, jak zajistit prevenci šikany.

V první kapitole byly rozvinutě popsány definice sociálně patologických jevů, deviantních jevů, jejich příčiny a následky, také prevence těchto jevů. Dále v druhé kapitole byly definovány pojmy násilí a agresivity, objasněny jejich příčiny, důsledky a prevence. Naposledy ve třetí kapitole byl vymezen pojem šikany na pracovišti, pak co je mobbing a bossing, jaké jsou možné příčiny šikany v práci a důsledky šikany na oběť. Tyto teoretické znalosti sloužily jako podklad pro empirickou část, ve které byl zkoumán výskyt šikany na pracovišti ve Sberbank CZ, a.s.

V empirické části byla představena banka Sberbank CZ, a.s., která je samofinancovanou a ziskovou bankou se silným zaměřením na retailové, malé, střední a velké firemní klienty. Při vypracování bakalářské práce bylo zjištěno, že společnost má dobře rozpracovaný kodex chování, hodnoty a celkově se stará o své zaměstnance: provádí školení, teambuildingové akce, dny zdraví atd. Ale, i když společnost dobře preventuje šikanu bez speciálního programu, zaměstnanci nejsou informováni o tomto problému a někdy mají zmatek v tom, co šikana vůbec je.

Doporučením pro společnost bylo dobře nastavit řád pro chování vedoucího pracovníka s šikanujícím, udělat školení na komunikaci a posunout vztahy na pracovišti, a nakonec proškolit pracovníky, aby byli informováni, co to je šikana, jak se projevuje, jaké jsou příčiny a jak je možné se proti ní bránit. To vše je velice nápomocné, jestli se náhodou šikanující jedinec vyskytne.

Seznam literatury

Knihy a monografické publikace:

BEŇO, Pavel. *Můj šéf, můj nepřítel?*. Brno: ERA, 2003. ISBN 80-86517-34-9.

BOWLBY, John. *Vazba: teorie kvality raných vztahů mezi matkou a dítětem*. Praha: Portál, 2010. ISBN 9788073676704.

CAKIRPALOGLU, Panajotis, Jan ŠMAHAJ, Simona CAKIRPALOGLU a Martin ZIELINA. *Šikana na pracovišti v České republice: teorie, výzkum a praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2016. ISBN 978-80-244-5080-3.

Dollard, J., Miller, N. E., Doob, L. W., Mowrer, O. H., & Sears, R. R. (1939). *Frustration and aggression*. New Haven, CT: Yale University Press.

DUFFY, Maureen P. a David C. YAMADA. *Workplace bullying and mobbing in the United States*. Santa Barbara, California: Praeger, an imprint of ABC-CLIO, [2018]. ISBN 978-1440850233.

DUFFY, Maureen P. a Len SPERRY. *Overcoming mobbing: a recovery guide for workplace aggression and bullying*. New York: Oxford University Press, [2014]. ISBN 978-0199929559.

FISCHER, Slavomil a Jiří ŠKODA. *Speciální pedagogika: edukace a rozvoj osob se somatickým, psychickým a sociálním znevýhodněním*. Praha: Triton, 2008. ISBN 9788073870140.

FISCHER, Slavomil a ŠKODA, Jiří. *Sociální patologie: závažné sociálně patologické jevy, příčiny, prevence, možnosti řešení*. 2., rozš. a aktualiz. vyd. Praha: Grada, 2014. 231 s. Psyché. ISBN 978-80-247-5046-0.

GIDDENS, Anthony a Philip W SUTTON. *Sociologie*. Vyd. 1., aktualiz. a rozš. /. Praha: Argo, 2013, 1049 s. ISBN 9788025708071.

HRČKA, Michal. *Sociální deviace*. Praha: Sociologické nakladatelství, 2001. Základy sociologie. ISBN 80-85850-68-0.

CHROMÝ, Jakub. *Násilí na pracovišti: charakteristika, rizikové faktory, specifické formy a právní souvislosti*. Praha: Wolters Kluwer, 2014. Právní rukověť (Wolters Kluwer ČR). ISBN 978-80-7478-552-8.

KOLÁŘ, Michal. *Nová cesta k léčbě šikany*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367- 871-5.

KOPECKÁ, Ilona. *Psychologie – 3. díl*. Praha: Grada, 2015. ISBN 978-80-247-3877-2

KRAUS, B., HRONCOVÁ, J. a kol. *Sociální patologie*. Hradec Králové: GAUDEAMUS, 2010. ISBN 978-80-7435-080-1.

LORENZ, Konrad. *Takzvané zlo: přírodní zákonitosti agrese*. Přeložil Alena VESELOVSKÁ. Praha: Portál, 2019. ISBN 978-80-262-1477-9.

MÜHLPACHR, Pavel. *Sociální patologie*. 2001. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2001. ISBN 80-210-251.

ONDREJKOVIČ, P. *Sociálna patológia*. 3 doplnené a prepracované vyd. Bratislava: VEDA, 2009. 577s. ISBN 978-80-224-1074-8

PAUKNEROVÁ, Daniela. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-3809-3.

ŘÍČAN, Pavel a Pavlína JANOŠOVÁ. *Jak na šikanu*. Praha: Grada, 2010. Pro rodiče. ISBN 978-80-247-2991-6.

Schmidbauer, W. (2008). *Syndrom pomocníka: [podněty pro duševní hygienu v pomáhajících profesích]*. Praha: Portál.

SVOBODOVÁ, L. *Mobbing – nebezpečný fenomén dnešní doby*. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2007, 28 s. ISBN 978-80-86973-66-1

SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou. Mobbing – skrytá hrozba*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2008. 108 s. ISBN 978-80-247-2474-4

URBAN, Lukáš, Josef DUBSKÝ a Jan BAJURA. *Sociální deviace*. 2. rozš. vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2012, 231 s. ISBN 9788073803971.

VEČEŘA, M., URBANOVÁ, M. *Sociologie práva*. 2. upravené vyd. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011.

WAGNEROVÁ, Irena. *Psychologie práce a organizace: nové poznatky*. Praha: Grada, 2011. Psyché (Grada). ISBN 978-80-247-3701-0.

Zimbardo, P.G. Comment: Pathology of imprisonment. *Society*, 1972, 9, č. 6, s. 4-8.

ZVOLSKÝ, Petr. *Speciální psychiatrie*. 2. vyd. Praha: Karolinum, 1998. ISBN 807184666.

Internetové zdroje:

KRAUS, B. „TEORIE SOCIÁLNÍCH DEVIACÍ“. [online]. 2014 [cit. 2021-04-10]. Dostupné z: <https://www.uhk.cz/file/edee/pedagogicka-fakulta/pdf/pracoviste-fakulty/katedra-socialni-patologie-a-sociologie/dokumenty/studijni-opory/socialni-patologie-a-prevence/teorie-socialnich-deviaci.pdf>

MISAUEROVÁ, Anežka. "*Sociální deviace a prevence.*" [online]. 2019. [cit. 2021-04-01]. Dostupné z:

https://dl1.cuni.cz/pluginfile.php/878346/mod_resource/content/1/Socialni%20deviace.pdf

Sberbank Annual Report. [online]. 2019. [cit. 2021-04-28]. Dostupné z:

https://www.sberbank.cz/-/media/files/sberbankcz/povinne-informace/vyrocnizpravy/vyrocnizprava_2019_en.pdf

Sberbank Sustainability Report. 2020. [cit. 2021-04-28]. Dostupné z: https://www.sberbank.cz/-/media/files/sberbankcz/spolecenskaodpovednost/sberbank_europe_sustainability_report_2020_en.pdf

Sberbank Kodex Chování. 2020. [cit. 2021-04-28]. Dostupné z: https://www.sberbank.cz/-/media/files/sberbankcz/ostatni-dokumenty/en/kodex_chovani_mezi_bankou_klienty_en.pdf

Seznam grafů

Seznam grafů

Graf. 1 Délka pracovního poměru.....	34
Graf. 2 Spokojenost se zaměstnáním.....	34
Graf. 3 Vztahy na pracovišti.....	35
Graf. 4 Vztahy s nadřízený	35
Graf. 5 Vztahy s kolegy	36
Graf. 6 Setkání s pojmy mobbing, bossing.....	36
Graf. 7 Osobní zkušenost se šikanou na pracovišti.....	37
Graf. 8 Svědectví šikany	37
Graf. 9 Prevence šikany	38
Graf. 10 Program proti šikaně	39
Graf. 11 Reakce nadřízeného na šikanu.....	39
Graf. 12 Způsoby obrany proti šikaně	40
Graf. 13 Informovanost o šikaně	41
Graf. 14 Závažnost mobbingu/ bossingu.....	42
Graf. 15 Změna zaměstnání.....	42

Seznam příloh

Příloha 1 Dotazník	52
--------------------------	----

Příloha 1 Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Marina Sabetckaia, jsem studentkou ŠKODA Auto Vysoká škola, obor Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů a zpracovávám bakalářskou práci na téma Analýza sociálně patologických jevů na pracoviště. Součástí této práce je empirický výzkum, a proto se na Vás obracím s prosbou o vyplnění dotazníku, který mi pomůže zmapovat zkoumanou problematiku. Dotazník je anonymní, takže zde nemusíte uvádět Vaše jméno. Výsledná data použiji pouze pro zpracování empirické části mé bakalářské práce.

Děkuji za Vaši ochotu a čas, který vyplnění dotazníku věnujete.

1. Jak dlouho u zaměstnavatele pracujete?
 - A. 0-1 rok
 - B. 2-5 let
 - C. 5-10 let
 - D. 11 a více

2. Jste v daném zaměstnání spokojen/a?
 - A. Ano
 - B. Ne

3. Jaké se Vám zdají být vztahy na pracovišti?
 - A. Velmi pěkné
 - B. Dobré
 - C. Špatné
 - D. Nevím
 - E. Jiné, popište: _____

4. Máte dobré vztahy s Vaším nadřízeným?
 - A. Ano
 - B. Ne
 - C. Nevím

5. Máte dobré vztahy s Vašimi kolegy?
 - A. Ano
 - B. Ne
 - C. Nevím

6. Slyšel/a jste někdy o pojmu mobbingu (kolega šikanuje kolegu) nebo bossingu (nadřízený šikanuje podřízeného)?
 - A. Ano
 - B. Ne

7. Zažil/a jste někdy na pracoviště šikanu?
 - A. Ne
 - B. Ano a pokud ano, prosím popište (způsob šikany, kdo se jí dopustil – nadřízený, podřízený, kolega, kdo Vás podpořil, jak byla šikana vyřešena):

8. Byl/a jste někdy svědkem šikany na svém pracovišti?

- A. Ne
B. Ano a pokud ano, prosím popište, o jaký typ šikany se jednalo, případné Vaše reakce a vyjádření
9. Podle Vašeho názoru měl by zaměstnavatel mít program prevenci šikany?
A. Ano
B. Ne
10. Víte, jestli existuje nějaký program proti šikaně ve vaší společnosti?
A. Ne
B. Ano a pokud ano, co obsahuje tento program?
11. Podle Vašeho názoru, měl by nadřízený reagovat na šikanu (když se jedná o mobbing)?
A. Ne
B. Ano a pokud ano, jak by se měl zachovat a jaké kroky by měl učinit?
12. Znáte nějaké způsoby obrany proti šikaně?
A. Ne
B. Ano, a pokud ano, jaké a které z nich jsou nejefektivnější?
13. Domníváte se, že jste o problematice mobbingu dostatečně informován/a?
A. Ano
B. Ne
14. Myslíte si, že mobbing/bossing je vážný problém?
A. Ano
B. Ne
15. Zvažoval/a jste dokonce i změnu zaměstnání z důvodu mobbingu nebo bossingu?
A. Ano
B. Ne

ANOTAČNÍ ZÁZNAM

AUTOR	Marina Sabetckaia		
STUDIJNÍ PROGRAM/OBOR/SPECIALIZACE	6208R190 Podniková ekonomika a řízení lidských zdrojů		
NÁZEV PRÁCE	Analýza sociálně patologických jevů ve společnosti Sberbank CZ, a.s.		
VEDOUcí PRÁCE	Mgr. Ludmila Šmejkalová		
KATEDRA	KRLZ - Katedra řízení lidských zdrojů	ROK ODEVZDÁNÍ	2021
POČET STRAN	37		
POČET OBRÁZKŮ	0		
POČET TABULEK	15		
POČET PŘÍLOH	1		
STRUČNÝ POPIS	<p>Bakalářská práce se zabývá tématem Analýza sociálně patologických jevů ve společnosti Sberbank CZ, a.s. Cílem bakalářské práce je provedení analýzy sociálně patologických jevů v společnosti Sberbank CZ, a.s. Na základě získaných informací pomocí rozhovorů s vedoucím pobočky, dotazníkového šetření a firemních materiálů zjistit, jestli existuje šikana na pracoviště, pak navrhnout opatření k předcházení sociálně-patologických jevů v uvedené společnosti.</p>		
KLÍČOVÁ SLOVA	Bossing, mobbing, oběť, pracoviště, šikana, zaměstnanec, agresivita, násilí, prevence, deviace, sociálně patologické jevy		

ANNOTATION

AUTHOR	Marina Sabetckaia		
FIELD	6208R190 Business Administration and Human Resources Management		
THESIS TITLE	Analysis of socially pathological phenomena in the company Sberbank CZ, a.s.		
SUPERVISOR	Mgr. Ludmila Šmejkalová		
DEPARTMENT	KRLZ - Department of Human Resources Management	YEAR	2021
NUMBER OF PAGES	37		
NUMBER OF PICTURES	0		
NUMBER OF TABLES	15		
NUMBER OF APPENDICES	1		
SUMMARY	<p>The bachelor's thesis deals with the topic Analysis of socially pathological phenomena in the company Sberbank CZ, a.s. The aim of the bachelor thesis is to perform an analysis of social pathological phenomena in the company Sberbank CZ, a.s. Based on the information obtained through interviews with the head of the branch, a questionnaire survey and company materials to find out if there is bullying in the workplace, then propose measures to prevent socio-pathological phenomena in the company.</p>		
KEY WORDS	<p>Bossing, mobbing, victim, workplace, bullying, employee, aggression, violence, prevention, deviance, social pathological phenomena</p>		