

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM

2014-2015

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Edith Taberyová

Sociálně patologické jevy v pracovním prostředí

Praha 2015

Vedoucí bakalářské práce: PhDr. Jindra Stříbrská, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR COMBINED STUDIES

2014-2015

BACHELOR THESIS

Edith Taberyová

Socially Pathological Phenomena at Workplace

Prague 2015

The Bachelor Thesis Work Supervisor:

PhDr. Jindra Stříbrská, Ph.D.

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně

V Praze dne 12. 3. 2015

Poděkování

Ráda bych tímto poděkovala paní PhDr. Jindře Stříbrské, Ph.D. za souhlas s vedením mé bakalářské práce, užitečné rady a odborné vedení při zpracování práce.

Anotace

Bakalářská práce je zaměřena na sociálně patologické jevy v pracovním prostředí. Teoretická část definuje pojem sociální patologie, popisuje formy, příčiny, fáze, následky a obranu proti mobbingu, bossingu a šikaně. Praktická část zahrnuje kvantitativní průzkumné šetření, provedené formou dotazníku. Hlavním cílem práce je zjistit, které sociálně patologické jevy se vyskytují nejčastěji a jaké jsou obvyklé způsoby jejich řešení. Na základě teoretických a praktických poznatků se pokusím formulovat možná doporučení a způsoby prevence.

Klíčová slova

Agrese, bossing, mobbing, násilí na pracovišti, oběť, šikana, zaměstnanec

Annotation

The bachelor thesis focuses on socially pathological phenomena on the workplace. Theoretical part contains the definition of social pathology, describes forms, causes, phases, prevention and defense against mobbing, bossing and bullying. The practical part is focused on qualitative research made by questionnaire. The main task of thesis is to discover which pathological phenomena occur most frequently and also most common methods to solve them. On the base of both theoretical and practical knowledges I am trying to formulate recommendations and possible solutions for prevention.

Key words

Aggression, bossing, mobbing, workplace violence, victim, bullying, employee

OBSAH

ÚVOD	9
1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY	10
1.1 SOCIÁLNÍ PATOLOGIE	10
1.2 SOCIÁLNÍ NORMA, NORMALITA	11
1.3 PATOLOGICKÉ PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ.....	12
2 ŠIKANA NA PRACOVIŠTI	14
2.1 DEFINICE ŠIKANY	14
2.2 STÁDIA ŠIKANY	15
2.3 ŠKÁLA MOŽNÝCH PROJEVŮ	15
2.4 ŠIKANA A GROUPTHINK	16
2.5 VZÁJEMNÝ VZTAH ŠIKANY, MOBBINGU A BOSSINGU	17
3 MOBBING.....	18
3.1 DEFINICE A ETABLACE POJMU MOBBING	18
3.2 SPOUŠTĚCÍ MECHANISMY, PŘÍČINY MOBBINGU.....	19
3.3 FÁZE A PROJEVY MOBBINGU	20
3.4 OSOBNOST AGRESORA	22
3.5 OBĚŤ	24
3.6 RIZIKOVÁ PRACOVIŠTĚ.....	24
4 BOSSING.....	26
4.1 PŘÍČINY BOSSINGU	26
4.2 TYPOLOGIE BOSSERŮ.....	28
5 DALŠÍ FORMY PATOLOGICKÝCH JEVŮ NA PRACOVIŠTI	30
5.1 BULLYING.....	30
5.2 STAFFING	30

5.3	SEXUAL HARRASSMENT	31
6	NÁSLEDKY, PREVENCE A OBRANA	33
6.1	NÁSLEDKY PSYCHICKÉHO NÁSILÍ NA PRACOVIŠTI	33
6.2	PREVENCE ZE STRANY ORGANIZACE	34
6.3	ZÁKLADNÍ PREVENCE ZE STRANY ZAMĚSTNANCE	35
6.4	ZPŮSOBY MOŽNÉ OBRANY	35
7	SHRNUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI.....	38
8	CHARAKTERISTIKA A CÍLE VÝZKUMU	40
8.1	CÍLE VÝZKUMU	40
8.2	VÝZKUMNÉ OTÁZKY, VÝZKUMNÉ HYPOTÉZY	40
8.3	METODA VÝZKUMU	41
8.4	VÝZKUMNÝ VZOREK	42
8.5	NÁSTROJ VÝZKUMU - DOTAZNÍK	42
9	ANALÝZA DAT	45
9.1	CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ	45
9.2	OSOBNÍ ZKUŠENOSTI RESPONDENTŮ	50
9.3	PREVENTIVNÍ OPATENÍ NA STRANĚ ZAMĚSTNAVATELE.....	60
9.4	OBRANNÁ ŘEŠENÍ A PROSTŘEDKY	63
9.5	OVĚŘENÍ HYPOTÉZ.....	65
9.6	CELKOVÉ SHRNUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU.....	67
	ZÁVĚR	70
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	73
	SEZNAM GRAFŮ.....	76
	SEZNAM TABULEK	78
	SEZNAM PŘÍLOH	79

ÚVOD

Bakalářská práce je zaměřena na sociálně patologické jevy v pracovním prostředí a je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou.

Hlavním cílem teoretické části práce je na základě studia odborné literatury popsat a zpřehlednit teoretické přístupy k problematice sociálně patologických jevů v pracovním prostředí. První kapitola vymezuje nezbytnou terminologii - pojmy sociální patologie, sociální normy a normalita v kontextu s interakčností pracovního prostředí. Kapitola druhá až šestá pojednává o konkrétních formách patologických jevů, poukazuje na jejich spouštěcí mechanismy a projevy. Zabývá se typologií agresorů a obětí, popisuje jejich následky pro oběti a pro organizaci a v neposlední řadě mapuje možné postupy obrany a prevence. Teoretickou část práce uzavírá souhrnné shrnutí problematiky.

Hlavním cílem praktické části práce je analyzovat poznatky popsané v teoretické části bakalářské práce. Vlastní výzkum je realizován kvantitativní výzkumnou metodou - prostřednictvím dotazníkového šetření a reflektuje osobní zkušenost respondentů se sociálně patologickými jevy. Dotazník zjišťuje nejčastější formy a projevy sociálně patologických jevů v pracovním prostředí, existenci preventivních opatření na straně zaměstnavatele a nejtypičtější způsoby obrany. V poslední kapitole se snažím nabídnout některá opatření pro praxi a to preventivního i obranného charakteru.

Sociálně patologické jevy v pracovním prostředí jako téma své bakalářské práce jsem si vybrala proto, že pracuji jako personalistka a s touto problematikou se často setkávám. Domnívám se, že je potřeba na tento nebezpečný fenomén poukázat, protože může postihnout prakticky kohokoli a zanechat nedozírné následky.

1 ÚVOD DO PROBLEMATIKY

Tato kapitola vymezuje klíčové pojmy, které jsou v úzkém kontextu s tématem práce.

1.1 SOCIÁLNÍ PATOLOGIE

Definice: „*Sociální patologie (z lat. Pathos = utrpení) je souhrnný pojem pro označení chorobných, nenormálních, všeobecně nežádoucích společenských jevů. Patří sem i sankcionované formy deviantního chování, rovněž studium příčin jejich vzniku a existence.*“ (Mühlpachr, 2008, s. 53)

Termínem sociální patologie můžeme označit všechny formy a projevy chování, které jsou chápány jako nezdravé, nebezpečné a nejsou tolerovány. Kolidují s obecně vyznávanými morálními a právními hodnotami, ohrožují bezproblémové soužití ve společnosti a v jejich důsledku dochází k individuálním i celospolečenským deformacím. Problematika patologických jevů je v současnosti velmi diskutovaným tématem. Nejen u nás, ale celosvětově zaznamenáváme vzestupnou tendenci k patologickému chování v mnoha různých podobách. Všude kde dochází k interakci mezi jednotlivci a vznikají sociální skupiny, lze nalézt jedince, kteří k patologickým jevům z různých důvodů inklinují. Pojetí patologických jevů se samozřejmě v odlišných společnostech, subkulturách i časových obdobích mění. Jevy dříve označované jako deviantní, či patologické, jsou dnes obecně přijímány jako normalita a naopak, co je normální a běžné dnes, zítra může být označeno za deviaci. Například sexuální preference stejného pohlaví byla ještě začátkem 20. století označována za úchylku a posuzována soudy jako zločin. V naší zemi byla ještě před dvaceti lety normalitou regulace přísunu informací, regulace přístupu ke školnímu vzdělávání, nebo snaha přeučovat leváky na pravoruké, jakkoli to dnes zní absurdně. Obecně však můžeme označit patologickým jednáním například závislosti, rasismus, prostituci, týrání dětí, šikanu nebo také sebevražednost, extrémismus apod. (srov. Mühlpaur, 2008, Svobodová, 2008, aj.)

Pro účely této bakalářské práce jsem si vybrala okruh sociálně patologických jevů, pro které je specifíkem pracovní prostředí a které se v tomto prostředí podle autorů odborné

literatury i mého názoru vyskytují nejčastěji. Jedná se o šikanu a některé její formy - mobbing, bossing, staffing, bullying a sexual harassment.

1.2 SOCIÁLNÍ NORMA, NORMALITA

Termín sociální patologie jsem v předchozí části popsala jako všechny projevy chování, které jsou porušením morálních, sociálních a právních norem. (Mühlpachr, 2008)

K tomu, abychom mohli definovat, co je a co není sociálně patologickým jevem, je nezbytností primárně si ujasnit, co je vlastně sociální normou.

Emmerová (2007, s. 7, 8) uvádí: *„Sociální normy můžeme definovat i jako pravidla pro vědomé sociální chování, předpisy pro sociální chování, očekávané chování nebo dokonce vyžadované sociální chování, s charakterem kategorického imperativu.“*

Normy tedy chápeme jako obecná hodnotící kritéria, vymezující to, co je v dané oblasti žádoucí a obvyklé. Je ovšem potřebné si uvědomit, že normy jsou velmi subjektivními kritérii, která se v závislosti na společenském vývoji a čase mění (např. obecné postoje k volebnímu právu žen, k homosexualitě, uzavírání manželství mezi jedinci stejného pohlaví apod.)

Vymezit roviny normality a toho, co je „nenormální“ je velice složité. Při zaměření na konkrétní jevy to samozřejmě možné je, ale stanovit všeobecnou hranici normality nebo abnormality nelze. Normalitu je bezesporu nutné posuzovat v kulturním kontextu, ve kterém se hodnocený jev odehrává. Jinak se jistě bude hodnotit manželská nevěra v islámských zemích, jinak v našem prostředí. Samotné pojetí termínu normality je tématem velmi zajímavým, avšak vhodným na samostatnou práci. Proto na tomto místě uvedu jen její některá pojetí z vybrané literatury (Vágnerová, Koukolík a Drtilová).

Pojetí normality a norem dle Vágnerové (2004):

- Statické pojetí – v rámci tohoto pojetí se za normální pokládá to, co dělá většina.

- Funkční pojetí – normální a žádoucí je takové jednání, které vedou k naplnění cílů a uspokojení potřeb individua.
- Sociokulturní pojetí – vymezení norem na základě společenských kritérií, jedinec, který se vymyká obvyklému očekávání společnosti, není považován za normálního.
- Normy jako ideály – nejstarší pojetí, neschopnost dosáhnout vysněného ideálu jako zdroj psychických problémů.
- Normy skupinové – stojí na rozdílných hodnotách různých sociálních skupin.
- Subjektivní normy – jsou odrazem osobnosti, které jsou závislé na spoustě faktorů (výchova, inteligence, emotivita atd.)

Koukolík a Drtilová (2006) ke statickému pojetí uvádí poněkud výstřední tvrzení T. Szasze, že schizofrenici jsou schizofreniky, tedy lidmi mimo hranici normality proto, že jsou menšinou. Jmenují čtyři možné pohledy na normalitu - normalita jako zdraví, statistika, utopie a proces:

- Normalita jako zdraví (absence psychopatologických rysů) - je hlediskem lékařským, u kterého je nejzávažnějším problémem rozvoj lékařství a jeho poznání ve vztahu ke společnosti, jako příklad uvádí snížení bodové hranice pro mentální retardaci v roce 1973 o 15 bodů stupnice IQ, což znamená, že 14% populace se náhle zázračně uzdravilo.
- Normalita jako soubor statistických výsledků průměrů lidských kvalit – měřítkem normality je například inteligenční kvocient.
- Normalita jako utopie – má původ ve Freudově psychoanalýze. Normální je osobnost harmonická, ideálně průměrná, která se ovšem nevyskytuje.
- Normalita jako proces je procesem vytváření zralé a dospělé osobnosti, ve kterém hraje roli řada faktorů a má mnoho stupňů

1.3 PATOLOGICKÉ PRACOVNÍ PROSTŘEDÍ

Práci netvoří jen prostředí pracoviště, jeho podstatnou determinantou je sociální aspekt. Seskupení jednotlivců na pracovištích posuzujeme jako sociální skupinu, konkrétně

malou či střední formální sociální skupinu, která je typická svou hierarchií vztahů a uspořádáním a směřuje k dosahování cílů organizace.(Vacínová, 2011)

Práce je vysoce interakční záležitostí, kde vznikají poměrně úzké vztahy a to v rovině formální i neformální, tyto vztahy mohou jednotlivci ovlivnit do velké míry i osobní život. Ideální, zdravé pracovní prostředí je synonymem pro plnou funkčnost pracovních vztahů, pomoc od kolegů, dostatečnou informovanost, jasné rozdělení kompetencí a plnou respektovanost osobnosti zaměstnanců.

Patologické pracovní prostředí je opakem prostředí zdravého. Dochází zde ke střetům a problémům v mezilidských vztazích, osobnost není respektována. To může vyústit v hraniční konfliktní situace a následné rozvinutí některé z forem patologického jednání, např. šikanu, její varianty mobbing, či bossing.

2 ŠIKANANA PRACOVÍŠTI

Kapitola druhá vymezuje konkrétní sociálně patologický jev – šikanu. Uvádí definice vybraných autorů, popisuje stádia, projevy, zasazuje ji do kontextu sociální skupiny a uvádí vzájemný vztah s některými dalšími sociálními jevy, které mohou být veřejností za šikanu považovány.

Slovo šikana pochází z francouzštiny (chicane) a je překládáno jako týrání, sužování, nebo pronásledování. I když jednotlivé překlady výrazu naznačují mírné rozdíly, obecná platnost pojmu je zřejmá. Je souhrnným označením pro formu patologického konání, které má za cíl za pomoci násilí ublížit jiné osobě, nebo ji ohrozit. (Srov. Bendl, 2003, Hartl, Hartlová, 2004 aj.)

2.1 DEFINICE ŠIKANY

Šikana je podle Bendla (2003, s. 25) *„Projevem zneužití vlastního postavení, nebo určitých osobních, zejména fyzických dispozic. Pro šikanu je typický nepoměr sil mezi jednotlivými aktéry.“*

Psychologický slovník (Hartl, Hartlová, 2004, s. 591) popisuje šikanu jako: *„tělesné, psychické nebo kombinované ponižování, případně týrání jedinců jinými, nejčastěji ve vrstevnických skupinách; původci šikany bývají jedinci tělesně silnější, starší, vyspělejší či v početní převaze“*

Říčan (2010, s. 21) definuje šikanu jako: *„ubližování někomu, kdo se nedovede, nebo nemůže bránit.“*

2.2 STÁDIA ŠIKANY

Kolář (2005) v přímé souvislosti se skupinovými vztahy a přeměnou zdravé společenské skupiny v nemocnou uvádí tyto stádia procesu šikany:

- První stádium – **zrod ostrakismu** – je mírnou formou psychického násilí, výběr oběti, její vystavení pomluvám a ignoraci, vytěšňování na okraj kolektivu. Na první pohled není v tomto stádiu jasné, zda se jedná o náhody, nebo cílenou agresi.
- **Přítvrzování v manipulaci a fyzická agrese** – stmelení skupiny proti jednotlivci, oběť je vystavena mírné fyzické agresi, je ventilem pro frustraci kolektivu.
- **Vytvoření jádra** – vytvoření skupiny agresorů, která systematicky šikanuje vytipovaného nejslabšího jedince.
- **Přejímání norem agresorů** – kolektiv je nucen přijmout normy jádra, strach vystoupit proti agresorům, pasivní přihlížení agresi.
- **Dokonalá šikana, nebo také totalita** – normy skupiny agresorů jsou zákonem, respektovány celým kolektivem, skupina obětí je vystavena brutálnímu násilí, které je okolím považováno za normální a slouží k jeho pobavení. Oběti v této fázi šikanování respektují.

2.3 ŠKÁLA MOŽNÝCH PROJEVŮ

Kolář (2005) uvádí trojdimenzionální členění projevů šikany:

- Přímé a nepřímé projevy
- Fyzické a verbální
- Aktivní a pasivní

Tyto okruhy projevů šikany se mohou propojovat v různých kombinacích, které dále Kolář (2005) popisuje a uvádí možné příklady:

- fyzické přímé aktivní – oběť je např. mlácena skupinou

- fyzické aktivní nepřímé – např. hlavní agresor pošle zmlátit oběť ostatní agresory
- verbální aktivní nepřímé – pomluvy
- verbální aktivní přímé – nadávky aj.

2.4 ŠIKANA A GROUPTHINK

Šikana není nikdy pouhou záležitostí agresora a oběti. To, zda se rozvine, záleží na postojích ostatních členů sociální skupiny. Jejich postoje se mohou pohybovat od pasivity nezúčastněného diváka k sympatizování s agresorem, až po aktivní zapojení do skupiny agresorů. Jinými slovy - vztahy a postoje mají svou dynamiku. (Kolář, 2005)

Koukolík a Drtilová (2006) upozorňují na nejnebezpečnější formu skupinového myšlení, tzv. groupthink. Připomínají rozsáhlou studii o psychopatologii spojenou se skupinovým přemýšlením, zveřejněnou v roce 1972 univerzitním profesorem Irvingem L. Janisem, který nastiňuje, že skupinové myšlení potlačuje rozhodovací nezávislost jedince i jeho samostatnost. Soudržnost a příslušnost ke skupině se stane přednostní hodnotou, než reálné zvažování faktů. Skupina projevuje agresivní emoční reakce vůči nečlenům. Groupthink může postihnout jakoukoli skupinu a charakterizuje jej osm skupin příznaků:

- Iluze nezranitelnosti – víra v nezranitelnost a nemožnost omylu ve skupině.
- Racionalizace špatných rozhodnutí – špatná rozhodnutí získává vhodný výklad, nežádoucí jednání se označí jako jediné správné.
- Víra v morální oprávněnost existence skupiny, potažmo jejích rozhodnutí – skupina ví více, než jedinec, je moudřejší.
- Autocenzura – pokud člen skupiny začne přemýšlet jinak, jeho názory jsou vyvráceny, potlačeny.
- Iluze jednomyslnosti – členové skupiny nesmí vyjádřit své pochybnosti, skutečné pocity, vznikne dojem, že vše je v pořádku.
- Tlak na nekonformní členy skupiny – dosahování pocitu souladu pomocí důrazu na jednotné myšlení členů, alternativní řešení neexistují.

- Ochrana vědomí členů skupiny před negativními informacemi.
- Sdílení myšlenkových stereotypů, které jsou podstatné pro rozhodování skupiny.

2.5 VZÁJEMNÝ VZTAH ŠIKANY, MOBBINGU A BOSSINGU

Podle některých odborníků (Kolář, 2005, Vykopalová, 2001) je mobbing a bossing formou šikany, úzce spolu souvisí a vychází jeden z druhého. Naopak Svobodová, (2008, s. 20) říká, že zaměňování těchto termínů není korektní, protože mobbing (bossing) je specifický cíleným útokem především na psychiku obětí, kdežto šikana může znamenat fyzickou agresi a dodává: „Obecně by se sice dalo říci, že mobbing je zvláštní druh šikany, ale zároveň je nutné poukázat i na odlišnost obou jevů. Ta spočívá jak v otázce prostředí, kde se útoky odehrávají, tak i ve způsobu agrese a konkrétních dopadů na jedince.“

V podstatě lze říci, že mobbing a bossing jsou určitými druhy šikany, které jsou specifické prostředím pracoviště a tím, že oběťmi i agresory jsou dospělí. (Kratz, 2005)

3 MOBBING

Tato kapitola se zabývá mobbingem. Uvádí některé jeho definice, spouštěcí mechanismy, příčiny, fáze a projevy. Popisuje typologii agresora a oběti a prostředí s nejčastějším zaznamenaným výskytem mobbingu.

3.1 DEFINICE A ETABLACE POJMU MOBBING

Mobbing je nejčastěji zmiňovaným sociálně patologickým jevem v pracovním prostředí a existuje nepřeberné množství jeho definic - např. že o mobbingu můžeme mluvit tehdy, jedná-li se o dlouhodobou, systematickou a opakovanou pronásledování a týrání oběti s jasným rozdělením rolí (agresor, oběť), kdy se toto šikanování stává samo o sobě cílem a není jen reakcí na skutečný nebo domnělý prohřešek oběti. (Janoušek, 2004), Novák (1996) jej popisuje jako dlouhodobé psychické týrání, které využívá degradace, přílišné kritičnosti, zesměšňování oběti a většího či menšího intrikaření. Nakonečný (2005) označuje mobbing jako dlouhodobý proces vzájemných agresí, kdy je oběť utlačována a agresor, který ve střetu získává převahu, chování oběti kontroluje. V podstatě všechny definice mobbingu vychází z práce profesora Leymanna, který navrhl tuto definici: *„Mobbing je řada negativních komunikativních jednání, jichž se dopouští jednotlivec nebo několik osob vůči určitému člověku po delší dobu (nejméně půl roku a alespoň jednou týdně)“* (Kratz, 2005, s. 16)

Mobbingem tedy rozumíme dlouhodobý psychoteror na pracovišti s různou intenzitou a mnoha podobami, který cílí na ponížení, znevážení, vytěsnění oběti z pracovního kolektivu a její odchod z pracovní pozice. (Kratz, 2005, Beňo, 2003)

Mobbing je slovem převzatým z anglického „to mob“ které v překladu znamená utlačovat, obtěžovat, vrhnout se na někoho, nebo dotírat. *Mob* jako substantivum je pak v angličtině označením pro chátru, lůzu, nebo zfanatizovaný dav lidí. Českým ekvivalentem by mohlo být označení šikana, nebo spíše psychoteror.

Termín mobbing byl poprvé použit rakouským etologem a nositelem Nobelovy ceny Konradem Lorenzem (1903 - 1989) k popisu teritoriality zvířat, kdy domovská smečka si brání své území a své zdroje a organizovaně útočí na vetřelce s cílem vystrašit a zahnat jej ze svého teritoria.

K masovému rozšíření pojmu mobbing v souvislosti s pracovním prostředím přispěl zásadní měrou profesor Heinz Leymann (1932 - 1999), který značnou část svého života věnoval výzkumu, potírání a prevenci tzv. psychosociálního stresu a během své psychologické a lékařské praxe vyzoroval a konstatoval, že se zaměstnanci v organizaci chovali ke svému kolegovi jako „útočící smečka“ a toto chování označil jako mobbing (Beňo, 2003)

3.2 SPOUŠTĚCÍ MECHANISMY, PŘÍČINY MOBBINGU

Spouštěcím mechanismem pro mobbing je zpravidla konflikt, nezářídka banální. Samozřejmě ne každý konflikt musí nutně vést k mobbingu. (Huberová, 1995)

Kratz (2005, s. 25) definuje pojem konflikt takto: „*s konfliktem se setkáme tam, kde nastane napjatá situace, v níž se dvě na sobě závislé strany důrazně pokoušejí jednat navzájem neslučitelnými způsoby a uvědomují si, že jsou protivníci.*“

Kratz (2005) dále vymezuje konflikty jako poruchy (narušující chod pracovních činností a způsobující dočasnou dezorientaci), vyvolávající stres (vedou k jednání pod tlakem), eskalující (rozšiřující a zintenzivňující se) a nutící k řešení (nelze je přejít). Konflikt ovšem může být i užitečným nástrojem ke stabilizaci pracovních vztahů, vede k odstranění bariér, obnovení shod ve vztahu a k uvolnění napětí, pokud je s ním správně zacházeno tzn. – pokud je včas rozpoznán, nevyhýbáme se mu a je projednáván otevřeně.

Principem konfliktů, ať už vnitřních, interpersonálních, či interpersonálních je prožitek vnitřního napětí, které je vyvoláno protichůdnými emocemi v situacích s nutností volby. Venglářová (2011, s. 94) uvádí sedm příčin interpersonálních konfliktů:

- rozdíl představ a postojů – lidé vnímají problém z různých úhlů pohledu,
- odlišná motivace a cíle (kvalitní práce x minimální námaha)
- souběh a nevyjasněnost pracovních rolí
- snaha o uznání, výhody a ocenění
- osobnostní faktory – lidé s problematickými osobnostními rysy
- příliš změn a stresorů v organizaci
- chyby vedení

Podle Svobodové (2008) může být zdrojem mobbingu sociálně nepřizpůsobivý jedinec, narušující sociální klima na pracovišti a následně skupina, která se k němu přidá, špatná atmosféra v organizaci a pracovní prostředí umožňující intriky a psychický nátlak na oběť.

Leymann uvádí deset spouštěčů mobbingu (Beňo, 2003):

- nedostatečná kvalifikace k vedení lidí, autoritářský styl vedení
- neschopnost vypořádat se s konflikty,
- stálý tlak na snížení nákladů a zvýšení pracovních výkonů,
- nízká úroveň firemní kultury a etiky
- nedostatky vnitřní strukturalizace podniků,
- strach ze ztráty zaměstnání, špatná ekonomická situace,
- závist a konkurence,
- nedostatek tolerance,
- destruktivní zacházení s chybami, omyly,
- struktura osobností mobbéra a mobbovaného

3.3 FÁZE A PROJEVY MOBBINGU

Odborníci se shodují na čtyřfázovém modelu podle Leymanna. Venglářová (2011) popisuje typický průběh mobbingu takto:

Období prvních konfliktů – střety mezi členy týmů. Pokud jsou konflikty namířeny proti jednotlivci, nebo úzké skupině lidí, může dojít k rozvoji mobbingu. V této fázi se dá ještě velmi dobře zasáhnout, což ovšem vyžaduje zájem vedení o atmosféru na pracovišti a spoluzodpovědnost kolektivu.

Počátek psychického nátlaku – v počátku se jedná o skryté záludné chování, které jakoby šlo vysvětlit i jinými způsoby, ale je jasně namířeno na oběť. Nejde o škádlení a oběť začíná cítit psychický nátlak.

Mobbing se stává věcí veřejnou – útoky sílí a jsou pozorovatelné i při letmém pozorování dění na pracovišti. Veškeré problémy jdou na vrub vybrané oběti. Stupňuje se tlak na odchod oběti z pracovního místa. Pod vlivem nátlaku oběť začíná dělat chyby, klesá pracovní výkon a dostávají se fyzické známky stresu, které vyústí zpravidla v nemoc. Potvrzuje se to, co chtěl agresor oběti podsouvat. Z oběti se stává persona non grata.

Řešení, nebo zbavení se odpovědnosti. Stoupá tlak na řešení situace. I v případě, že oběť hledá pomoc u nadřízených, málokdy se mu jí dostane a nakonec se jeví jedinou možností odchod, který zahladí i špatné svědomí skupiny.

Bendl (2003) projevy mobbingu dělí do pěti kategorií:

- **1. kategorie** – útok na možnost vyjadřování se, odepření kontaktů, stálá kritika oběti a výhrůžky
- **2. kategorie** – ignorace oběti kolektivem, útoky na sociální vztahy
- **3. kategorie** – zesměšňování, pomluvy, útoky na dobrou pověst
- **4. kategorie** - útoky na kvalitu pracovního a osobního života, zadávání nesplnitelných úkolů
- **5. kategorie** – útoky na zdraví, na oběti je páčáno fyzické násilí, dochází k sexuálnímu obtěžování

3.4 OSOBNOST AGRESORA

Mobber je označením pro pachatele mobbingu – agresora, který vyvíjí dlouhodobě a systematicky nátlak na vytipovanou oběť. (Svobodová, 2008)

Typický profil, podle kterého by pachatele mobbingu bylo možné odhalit na první pohled, neexistuje, literatura popisuje pachatele na všeobecné úrovni. Lze však potvrdit existenci určitých osobnostních dispozic, které mohou vést k neadekvátnímu řešení vnitřních konfliktů a poté ke konfliktogenním projevům jedince. (Spurný, 1996)

Podle Svobodové (2008) je mobber silně autoritativní, egocentrická osobnost se silně projevovaným pocitem vlastní důležitosti. Je mistrem v manipulaci a dokonalé přetvářce. K některým lidem je nadmíru milý, k ostatním nadmíru agresivní, další ignoruje. Pocit vnitřní nejistoty maskuje navenek arogancí a suverenitou.

Spurný (1996) u mobberů uvádí:

- neschopnost přizpůsobit se,
- impulsivnost,
- emoční labilitu,
- nižší úroveň rozumových schopností,
- nedostatek sebevědomí, atd.

Hirigoygen (2002) k egocentrismu a autoritářství přidává narcistní rysy a nesnášenlivost kritiky.

Svobodová (2008) typologii mobberů rozšiřuje podle převažujících motivů, které je vedou k patologickému jednání, agresorem může být:

- mobber závistivec,
- diktátor,
- tyran a manipulátor,
- bývalá oběť,

- znužený mobber,
- egoistický mobber,
- stresovaný mobber.

Žena jako agresor

Podle Kratze (2005) ženy mají větší potřebu komunikace než muži a pokud jsou pachatelkami mobbingu, volí často metody pomluv, zesměšňování a kritiky.

Svobodová (2008) uvádí, že ženy si častěji jako oběť vybírají ženy (40%)

K typickým ženským metodám podle Krčmářové (2002) patří:

- Istivé jednání, které má konkurenci připravit o možnost sebeprosazení
- pomlouvání kolegů s úmyslem vytěžit výhody pro sebe
- výsměch slabým stránkám druhých
- sebechvála před nadřízenými
- jako nadřízená likviduje z pozice moci potenciální konkurenci

Muž – agresor

Podle Kratze (2005) muži častěji jednají bez oklik, přímo a vyvíjejí větší nátlak na oběť.

Huberová (1995) popisuje např. tyto typicky mužské praktiky:

- ignorace mluvícího kolegy,
- výhrůžky,
- cynické poznámky a narážky

3.5 OBĚŤ

„*Neexistuje žádný typický profil oběti, mobbing může postihnout každého*“ (Kratz, 2005, s. 21)

Ačkoli se autoři odborné literatury na téma mobbing (např. Novák, 1996, Huberová, 1995, Kratz, 2005, Beňo, 2003) shodují na tom, že typická oběť neexistuje a problém může postihnout každého bez rozdílu, jisté osobností předpoklady pro to, aby se člověk stal snadnější obětí, lze nalézt.

Jedním ze znaků může být nízké sebehodnocení, existenční závislost na pracovní pozici a z ní vyplývající ponížené jednání. Dalším znakem může být osobní odlišnost a to jak v pozitivním, tak negativním slova smyslu. Tzn. fyzická odlišnost – jiná barva pleti, vada řeči, odlišný způsob chování, nebo např. styl oblékání. Stejně tak může být cílem člověk nadaný, pečlivý, který pro agresora představuje konkurenci a potenciální ohrožení. (Svobodová, 2008)

Často se oběťmi stávají citliví, neprůbojní, důvěřiví lidé, kteří mají sklon agresorovo chování omlouvat a nepřipouští si, že by někdo mohl být zlý. Dále jsou oběťmi příslušníci menšin (cizinci, homosexuálové apod.) Pozornost mobbera spíše upoutá jediná žena v kolektivu, či oběť snadno vyprovokovatelná. (Svobodová, 2008)

Podle některých statistik jsou nejčastějšími oběťmi ženy kolem 35 let a muži kolem 50 let. Celkově vyšší riziko je u žen a to o 75% oproti mužům a to zejména u těch, které pracují na pozicích, které byly tradičně pojímány jako „mužské profese“. (Kratz, 2005)

3.6 RIZIKOVÁ PRACOVNÍ MÍSTĚ

Typickými odvětvími, kde hrozí vyšší riziko, je podle výzkumů psychologa Zapfa především v resortu zdravotnictví a sociálních věcí (sedminásobné riziko), v resortu školství a tělesné výchovy (3,5 x vyšší riziko) a také ve státní správě (zde je trojnásobné). Profesor Zapf vyšší rizikovost těchto profesí vysvětluje tím, že dotčené profese pracují

ve velkých kolektivech, jsou velmi závislí na vzájemné komunikaci a perfektní spolupráci a vzniká zde velký prostor pro konflikty právě prostřednictvím komunikace. (Kratz, 2005)

Podle Huberové (1995) je nápadná skutečnost, že úředníci jsou častějšími aktéry mobbingu než například dělnické profese. Udává, že dělníci se zbavují frustrace přímým způsobem a řeší konflikty okamžitě, úředníci volí často formu rafinovaných intrik, které nelze ze začátku prohlédnout.

4 BOSSING

Tato kapitola vymezuje další rozšířený sociálně patologický jev, kterým je bossing. Popisuje příčiny bossingu, zabývá se typologií pachatelů.

Dalším sociálně patologickým jevem, se kterým se na pracovišti můžeme a v praxi také často setkáváme, je bossing. Autorem tohoto termínu je Nor S. Kile. Bossing je formou mobbingu, který jde ovšem opačným směrem – je to šikanování zaměstnance vedoucím, jak už napovídá samotný pojem bossing (boss = šéf). Bossing je tedy jakousi podmnožinou mobbingu, kde specifická je osoba agresora – vedoucího. Bosser uplatňuje svou moc a postavení. Strategie a formy jsou rafinovanější a následky tíživější, než u mobbingu a to vzhledem k moci, kterou má agresor ve svých rukou. Opět zde platí pravidlo úmyslného, systematického a soustavného psychického týrání. Obrana proti tomuto týrání je velmi náročná, nicméně není nemožná. (Huberová, 1995, Kratz, 2005)

Autoři (Beňo, 2003, Huberová, 1995) uvádí typické strategie pro bossing např. veřejné ponižování, zesměšňování oběti, přidělování nesplnitelných úkolů, přemíra přesčasů, obětem jsou odejímána privilegia, která ostatním kolegům zůstávají (např. internet, služební telefon). Chyby a omyly jsou připisovány oběti, která bývá zbavena přístupu k informacím, důležitým pro výkon její práce a izolována od ostatních. Někdy dochází i k sexuálnímu obtěžování, výhrůžkám a fyzickému násilí.

4.1 PŘÍČINY BOSSINGU

Příčinami pro vznik bossingu jsou podle Huberové (1995):

- **hněv na organizaci** – vedoucí pracovník prisuzuje vinu za veškeré problémy, které se vyskytnou podřízeným namísto hledání adekvátních řešení, odmítá převzít odpovědnost.

- **touha po moci** – pokud dosud řadový zaměstnanec povýší na lepší pracovní pozici a změní dosavadní chování k bývalým kolegům ve smyslu „teď jsem u moci já“
- **tlak shora** – vedoucí přenáší tlak shora na podřízené, někdy na celý kolektiv, jindy na jedince, na kterém si vybíjí frustraci a udělá z něj svého osobního obětního beránka
- **osobní problémy** – agresor závidí oběti vzdělání, šťastný život, oblíbenost, úspěch apod.
- **strach** – nejčastější a nejzávažnější příčina bossingu. Je subjektivním strachem v různých podobách, který agresor cítí. Může jím být například strach z převahy osobních kvalit podřízeného, kdy podřízený má velký přehled, lepší vzdělání, je velmi tvůrčí a může být pro agresora potenciální hrozbou v postupu.

Beňo (2003) uvádí jako důvody bossingu: subjektivní antipatie (zlobu), strach ze ztráty kompetencí a neochotu vyplatit oběti finanční náhrady, na které má ovšem ze zákona nárok.

Huberová (1995) udává některé typické strategie bossingu:

- Sisyfovská taktika – přidělování nesmyslných úkolů.
- Trvalá kontrola, dohled nad obětí vypovídající o otevřené nedůvěře.
- Překvapující útoky – vedoucí provádí bez vědomí zaměstnance důležitá rozhodnutí, která se jej týkají.
- Útoky na zdraví.
- Malé požadavky – zadávaná práce je hluboko pod úrovní oběti, například šéf pošle vysokoškoláka čistit toalety.
- Oklešťování pravomocí bez udání důvodů.
- Izolace – oběť je vylučována z pracovních porad, schůzek.
- Narážky na psychický stav – oběti jsou podsouvána různá psychická onemocnění.

4.2 TYPOLOGIE BOSSERŮ

Beňo (2003) popisuje typy nejnebezpečnějších bosserů:

„**Klasický bosser**“. Má potřebu se neustále utvrzovat o své moci, kterou disponuje. Žádná špinavá praktika mu není cizí, má snahu vylákat z oběti informace a použít je proti ní. Neustále úkoluje kolektiv a veřejně pranýřuje práci a zásluhy druhých.

„**Závistivec**“. Útočí často z toho důvodu, že u oběti vidí vlastnosti a kvality, které sám postrádá, například titul, či uznání kolektivu.

„**Zbabělec**“. Má strach, trpí nedostatkem sebevědomí, mobbovaný v něm vyvolává pocit méněcennosti. Používá věty typu: „o tom s vámi nebudu diskutovat“. Nesnáší riziko.

„**Škodolibec**“. Vyžívá se v intrikách, pomluvách, má radost z konfliktů a je mu líto, pokud se nic neděje. Spěchá, aby jako první označil viníka.

„**Tradicionalista**“. Obránce tradic a hodnot. Šikanuje nováčky jako na vojně.

„**Ušlechtilý pomocník**“. Rád všude a všem pomáhá, ale jen proto, aby mohl druhé poučovat (i když o problematice neví zhora nic) a manipulovat s nimi. Vyžívá se při dozorování pracovní činnosti, aby mohl poskytovat dle jeho názoru „užitečné vedení“.

Berg (1997) uvádí další dělení bosserů:

- „**Vyžířka**“ – zneužívá práce podřízených ve svůj vlastní prospěch. Zajímá ho pouze finanční ohodnocení, hledá, kdo za něj udělá práci.
- „**Egocentrický narcis**“ - zakomplexovaná osobnost, což maskuje extroverzi a hledá nekritické obdivovatele.
- „**Náruživce**“ – práce je pro něj droga, obětuje jí vše a totéž očekává od druhých
- „**Tyran**“ – bazíruje na bezpodmínečné poslušnosti

5 DALŠÍ FORMY PATOLOGICKÝCH JEVŮ NA PRACOVÍŠTI

Kapitola 5 přibližuje čtenáři některé další formy sociálně patologických jevů, kterými jsou bullying, staffing a sexual harassment.

5.1 BULLYING

V literatuře (Kratz, 2005, Svobodová, 2008) je uváděn také termín bullying, který v našem prostředí není tak známým a frekventovaným pojmem a není pro něj jednotný výklad. Kratz (2005) jej označuje jako synonymum pro mobbing. Je možné jej přeložit jako „zastašování“ nebo „tyranizování“. Je používán především v anglicky mluvících zemích. „Bully“ jako substantivum znamená v angličtině výraz pro brutálního člověka. *„Někteří autoři, především v USA, užívají slovo bullying pro souhrnné označení mobbingu i bossingu. Jiní autoři však mobbing a bullying striktně odlišují (u bullyingu jde totiž na rozdíl od mobbingu o užívání fyzického násilí).“* (Svobodová, 2008, s. 19)

5.2 STAFFING

Mobbing, bossing a bullying nejsou posledními sociálně patologickými jevy v pracovním prostředí, další formou psychického násilí, se kterým se můžeme v odborné literatuře i na pracovišti setkat, je staffing.

Termín je odvozen z anglického slova staff, které znamená vedení, štáb. V tomto případě se jedná o cílené útoky vedené ze strany podřízených, zaměstnanců se záměrnou snahou o znemožnění vedoucích pracovníků, nebo likvidaci celé personální podnikové politiky. (Kratz, 2005).

Typickým spouštěčem pro staffing je povýšení řadového zaměstnance na vedoucí pozici, nebo nově přichodí vedoucí, který nastupuje na pracovní místo po odchodu oblíbeného vedoucího, nebo který má nezvyklý styl vedení a není skupinou zaměstnanců přijat a akceptován (Beňo, 2003).

Staffing jako forma patologického jednání není příliš častým jevem, je spíše druhořadou problematikou a proto ji následné empirické šetření nebude brát v potaz.

5.3 SEXUAL HARRASSMENT

Sexual harassment z angl. „dotírání“, znamená sexuální obtěžování na pracovišti. V českém kulturním prostředí získal ironický nádech zejména zásluhou spisovatele Josefa Škvoreckého, kterým byl tento pojem přejmenován na „sexuální harašení“ a který jej považoval za součást bezstarostného života amerických žen. Širokou veřejností je proto často bagatelizován. Rozhodně se ovšem nejedná o problém bagatelní, protože důsledky sexuálního obtěžování mohou oběť psychicky poznamenat na celý život.

Pojem sexuální obtěžování byl do České legislativy zahrnut v roce 2004 a je považován za typ diskriminace a je upraven mj. také Zákoníkem práce (zákon č. 262/2006 Sb., Zákoník práce). Český právní řád vymezuje sexuální obtěžování jako nežádoucí chování a jednání sexuálního charakteru, jehož záměrem nebo důsledkem je snížení důstojnosti dotčené osoby, vytváření nepřátelského, ponižujícího a zstrašujícího prostředí, které je oprávněně vnímáno jako podmínka pro rozhodnutí pro výkon práv a povinností, vyplývajících z právního vztahu. (Zákon č. 198/2009 Sb., zákon o rovném zacházení a právních prostředcích ochrany před diskriminací a změně některých zákonů).

Analýza sexuálního obtěžování provedená Sociologickým ústavem akademie věd v ČR (Křížková, Maříková, Uhde, 2006) uvádí, že pojem sexuální obtěžování zahrnuje různé formy možných projevů, například:

- Verbální projevy (narážky, nepříjemné nabídky, oplzlé vtipy)

- neverbální projevy (dvojsmyslná gesta, plakáty nahých žen na stěnách)
- fyzické (přehnané a obtěžující dotyky)
- vynucování sexuálních kontaktů, vydírání i znásilnění.

Následky pro oběti obtěžování mohou být fatální a poznamenat celý jejich život. Ve větší míře jsou obětmi ženy a iniciátory muži. Postižené ženy mluví o psychosomatických potížích, poruchách příjmu potravy, spánkové deprivaci, úzkosti. V krajních případech se u obětí nedá vyloučit i sebevražedné chování. Důsledky pro pachatele bývají obvykle nulové (Huberová, 1995).

6 NÁSLEDKY, PREVENCE A OBRANA

Tato kapitola pojednává o možných následcích mobbingu a dalších sociálně patologických jevů na oběti a organizaci. Dále se věnuje případným preventivním opatřením a způsobům obrany.

6.1 NÁSLEDKY PSYCHICKÉHO NÁSILÍ NA PRACOVÍŠTI

Autoři (Huberová, 1995, Kratz, 2005, Svobodová, 2008) udávají následky v rovině psychologické (možnosti psychických potíží a onemocnění), sociální (dopad na sociální vazby) a ekonomické (dopad na produktivitu práce a zvyšování nákladů organizace)

Dopady na osobnost oběti

Závažné následky mobbingu na pracovišti jsou zejména pro oběť, které mohou způsobit fyziologické i psychické problémy. Ve snaze úniku od deprimující reality se často oběti uchylují ke zneužívání psychotropních látek. Permanentní nátlak může skončit i sebevraždou. (Svobodová, 2008)

Huberová (1995) dělí následky mobbingu do dvou hlavních skupin:

- Psychické následky – poruchy koncentrace, pochybnosti o sobě samém, deprese. Oběť je psychicky paralyzována a mobbing jí znemožňuje normální život, prožívá stavy silné úzkosti, které mohou vést až myšlenkám na sebevraždu a sebevražednému jednání.
- Psychosomatické následky – poruchy krevního oběhu a poruchy srdeční, bolesti hlavy, šije a žaludeční bolesti, kožní projevy.

Někteří autoři (Svobodová, 2008, Kratz, 2005) přidávají k výčtu následků mobbingu ještě dopady sociální, kdy oběť není schopna odpoutat se od myšlenek na svou tíživou situaci, což narušuje její soukromý a společenský život. Izoluje se, ztrácí sociální vazby. Její nejbližší okolí situaci není schopno pochopit, narušují se vazby v rodině.

Postižení mívají vyšší sklony k psychosomatickým onemocněním, mezi které patří např. vysoký krevní tlak, astma, či cukrovka. (Kratz, 2005)

Následky pro organizaci

„Negativní následky systematické „likvidace“ vybrané oběti se zdaleka neprojevují jen na samé oběti.“(Kallwass, 2007, s. 20)

Narušené pracovní klima postihuje všechny. Mobbera, který vynakládá většinu svého času a energie na vymýšlení dalších a dalších taktik a snižuje se jeho pracovní výkon. Oběť, u které dochází ochota spolupracovat a často absentuje. I celý kolektiv, ve kterém dochází ke snižování pracovních výkonů, poklesu morálky a následně produktivita práce a potažmo kvalita celé organizace klesá. Častá absence obětí z důvodu pracovní neschopnosti má za důsledek zvyšování výdajů organizace. A pokud oběť v důsledku mobbingu řeší situaci odchodem, mohou se k ní přidat i další zaměstnanci, kteří odmítnou pracovat ve špatné atmosféře, což má za následek vynakládání dalších finančních prostředků na nábor a zaškolení nových zaměstnanců. (Svobodová, 2008)

Pokud se organizaci podaří objevit patologické jednání a začne jej řešit v zárodku, poskytne pomoc nejen oběti, ale uhájí i vlastní zájmy, může předejít budoucímu zbytečnému vynakládání finančních prostředků a také posílí správným řešením svou autoritu a pověst. (Kratz, 2005)

6.2 PREVENCE ZE STRANY ORGANIZACE

Je zajisté lepší předcházet vzniku patologických jevů na pracovišti, jakými jsou např. mobbing, bossing, než řešit jejich následky. Prevence stojí na tom, jaká je v organizaci úroveň firemní kultury, jak jsou vybíráni zaměstnanci, zda je vedoucí natolik kvalitní

osobností, že má snahu problémy podřízených konstruktivně řešit a reagovat na změny atmosféry na pracovišti. (Svobodová, 2008)

Kratz (2005) doporučuje existenci kolektivní smlouvy a přímé zahrnutí objasnění definice mobbingu a rozdílu mezi mobbingem a občasnými konflikty jeho zákazu, ochranných opatření a postupů k řešení problémových situací.

Předcházet mobbingu je v organizaci možné také precizně nastaveným systémem na výběr nových zaměstnanců. U výběrového řízení je možné odhalit osobnosti, které mají sklony k agresivitě, konfliktnímu počínání. Pokud je přijat nový zaměstnanec, mělo by být o něj postaráno po dobu zaškolení tím, že mu bude přidělen tzv. „patron“, který zodpoví jeho dotazy a pomůže mu se začleněním do kolektivu a s adaptací na firemní kulturu. (Svobodová, 2008)

6.3 ZÁKLADNÍ PREVENCE ZE STRANY ZAMĚSTNANCE

Podstatnou zásadou před nástupem do nového povolání je si pozorně projít pracovní smlouvu. Ta by neměla zahrnovat žádné neobvyklé formulace, zákazy. Dále by se měl uchazeč seznámit s pracovním prostředím, získat co nejvíce informací o organizaci, do které nastupuje, o její struktuře, firemní kultuře. Po nástupu by si měl všimnout svého pracovního okolí a zavedených organizačních postupů, snažit se jim přizpůsobit. A extrémně nevyčínávat snahou o změnu pravidel. (Svobodová, 2008).

6.4 ZPŮSOBY MOŽNÉ OBRANY

Podle Huberové (1995) by si měl jedinec v roli oběti především odpovědět na otázku, zda existuje naděje vyřešit situaci po dobrém, vzájemnou dohodou obou stran, či nikoliv.

Pokud je již pozdě situaci řešit smírem, je nezbytné učinit rozhodnutí, zda má postižený dostatek sil bojovat proti agresi, nebo raději z pracovního místa odejít. Pro správnou volbu strategie je důležité odhalit, kdo proti nám stojí, poznat protivníka a jeho důvody k agresivnímu chování (Svobodová, 2008)

Každá oběť by se měla nejprve zamyslet, zda nastalá situace není jen důsledkem toho, že neumí v kolektivu vyjádřit a prosadit svůj vlastní názor a chybí jí potřebná asertivita k tomu, aby ve vhodný čas dokázala říci „ne“ (Beňo, 2003)

V některých případech je vhodné pokusit se urovnat situaci s agresorem formou rozhovoru mezi čtyřma očima. Vystupovat rozhodně, ale bez emocí, nedopouštět se verbálních útoků, nadávek nebo v nejhorším případě pláči. (Kratz, 2005)

Existuje pět základních pravidel pro aktivní obranu (Beňo, 2003, s. 81):

- Pravidlo č. 1: Pamatuj, že rozhodnutí „zůstat nebo odejít“ je pokaždé tvoje osobní volba
- Pravidlo č. 2: Nenechávejte si to líbit a popadněte „vola za rohy“
- Pravidlo č. 3: Sami to nezvládnete – najděte si spojence
- Pravidlo č. 4: Ujasněte si, čeho chcete dosáhnout a jakou k tomu zvolíte strategii, ale potom již opravdu neváhejte a „jděte do toho“
- Pravidlo č. 5: I prohra může být někdy začátkem vítězství

Dále autoři (Kratz, 2005, Svobodová, 2008, Huberová, 1995 aj.) doporučují oběti obrátit se na někoho z kolegů, nebo nadřízených, tedy **najít si spojence. Řešit rozpory v klidu a s rozvahou**, nikoli agresivním způsobem. **Snažit se o smíření stran**, které je předpokladem pro další začátek a které není ze strany oběti projevem slabosti, naopak vypovídá o její velké vnitřní síle udělat první krok. **Svěřit se rodině**, protože zejména podpora rodiny je pro oběť nesmírně důležitá, už samotné vnímání problému partnerem, rodinou je podporou, vyslechnutí jejich upřímného, třeba i kritického názoru, může být cestou k řešení. **Odpoutat se** od problému – samozřejmě ne pomocí psychoaktivních látek, ale např. využitím uvolňovacích technik, které umí posílit vnitřní sebejistotu a

zajistit vnitřní vyrovnanost. Nevzdávat se zájmů a koníčků. **Informovat zaměstnavatele** – každý zaměstnanec má ze zákona práva na ochranu své osobnosti před potupným jednáním a urážkami ze strany kolegů a nadřízených a ten, kdo svá práva zná, dokáže razantněji vystoupit na svou obranu například i formou písemné stížnosti. V případě zamítnutí stížnosti je zde poslední možnost a to obrana u soudu

7 SHRUTÍ TEORETICKÉ ČÁSTI

V teoretické části této bakalářské práce jsem se nejprve zaměřila na vymezení základních pojmů, které jsou v úzkém kontextu s problematikou sociálně patologických jevů v pracovním prostředí. Popsala jsem termín sociální patologie, norma, patologické pracovní prostředí, dále šikanu a některé její formy, tj. mobbing, bossing. Jak bylo uvedeno, mobbing je formou nežádoucího, úmyslného a soustavného psychického a často také fyzického násilí, které je páčáno na oběti ze strany jednotlivce, člena pracovní skupiny, nebo celého pracovního kolektivu. Bossing byl pak označen jako stejná forma patologického jednání (podmínka soustavnosti, úmyslnosti a dlouhodobosti), kdy specifikem pro toto jednání je osoba pachatele, tj. nadřízený, boss. Následně jsem popsala další formy patologických jevů, jejichž výskyt je dle odborné literatury v pracovním prostředí možný. Jednalo se o bullying, staffing a sexual harassment.

Zaměřila jsem se na spouštěcí mechanismy patologického jednání, fáze, možné projevy mobbingu a bossingu, pokusila se vymezit typologii agresorů a obětí. Poslední kapitola nastiňuje možné způsoby prevence a obrany.

V praktické části bakalářské práce budu prostřednictvím výzkumného šetření analyzovat poznatky z teoretické části práce.

PRAKTICKÁ ČÁST

8 CHARAKTERISTIKA A CÍLE VÝZKUMU

Výzkumné šetření provedené prostřednictvím dotazníku analyzuje poznatky, popsané v teoretické části práce. Vyhodnocuje typické formy a projevy sociálně patologických jevů, metody obrany a prevence.

8.1 CÍLE VÝZKUMU

Hlavním cílem výzkumu provedeného pomocí dotazníku je zmapovat nejčastější formy a projevy sociálně patologických jevů v pracovním prostředí. Dále bude zjišťována existence preventivních opatření na straně zaměstnavatele. Dalším cílem bude zjištění, zda mají aktéři snahu situaci řešit a pokud ano, k jakým nejtypičtějším řešením se uchylují.

8.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY, VÝZKUMNÉ HYPOTÉZY

Výzkumným problémem v tomto šetření jsou sociálně patologické jevy v pracovním prostředí.

Položila jsem si následující **výzkumné otázky**:

- Jaké jsou nejčastější formy a projevy sociálně patologického jednání na pracovišti?
- Jaká jsou preventivní opatření na straně zaměstnavatele?
- Jaké jsou nejčastější metody obrany?

V souvislosti s cíli a výzkumnými otázkami jsem stanovila tyto **hypotézy**:

H₁: Nejčastější formou patologického jednání v prostředí pracoviště je mobbing.

H₂: Za nejčastější projev mobbingu je označována kritika pracovních výkonů

H₃: Více než 80% organizací má vymezeno pracovním řádem co je mobbing a jak bude v případě výskytu postihován

H₄: Nejtypičtější formou řešení je oznámení situace nadřízenému.

8.3 METODA VÝZKUMU

Sběr primárních dat, nezbytných k realizaci vlastního výzkumu, byl proveden pomocí dotazníkového šetření v elektronické podobě. Dotazník byl vytvořen na základě poznatků z teoretické části práce a umístěn na web dotazníkové služby Vyplňto.cz. Hlavním argumentem pro aplikaci elektronické podoby dotazníku byla především efektivita metody. V relativně krátkém časovém období mi umožnila oslovit velké množství případných respondentů. Za další výhodu považuji zachování naprosté anonymity respondentů. U citlivého tématu, jakým bezesporu osobní zkušenost s psychickým násilím je, by měla anonymita navodit pocit soukromí a tím i méně nepravdivých odpovědí, tedy větší míru validity výzkumného nástroje. Zvolená metoda dotazníkového šetření je kvantitativní metodou výzkumu.

Kvantitativní výzkum je získáváním informací o četnosti existence určitých jevů. Který pracuje s malým rozsahem informací, větším počtem osob a je možné jej snadno generalizovat na populaci. Jeho smyslem je získání měřitelných údajů, je prováděn na vzorku, který by měl zastupovat cílovou skupinu. Může být prováděn pomocí osobních rozhovorů, písemných dotazníků nebo dotazováním prostřednictvím internetu, nebo například telefonickou formou. (Disman, 1993)

8.4 VÝZKUMNÝ VZOREK

Základním souborem výzkumu, jsou občané České republiky a zároveň uživatelé internetu, kteří reagovali a zaznamenali své odpovědi prostřednictvím elektronického dotazníku.

Kritéria pro výběr výzkumného vzorku:

- Věková hranice 18 let - výzkum se zaměřil pouze na ekonomicky aktivní jedince, pracující respondenty, u kterých bylo předpokládáno povědomí o sociálně patologických jevech v pracovním prostředí.
- Osobní zkušenost respondenta s některou formou patologického jednání
- Zodpovězení všech povinných otázek v dotazníkovém šetření.

Dotazníků bylo vyplněno celkem 168. Všechna kritéria výběru, tedy minimální věkovou hranici 18 let, zkušenost s patologickým jednáním a zároveň úplné vyplnění povinných otázek splnilo 132 respondentů, což je 79 % z celkového počtu.

8.5 NÁSTROJ VÝZKUMU - DOTAZNÍK

Dotazník jsem zpracovávala samostatně, na základě studia odborné literatury. Byl vytvořen v elektronické podobě a distribuován prostřednictvím internetu. Podmínkou přístupu k jeho hlavní části bylo pozitivní zodpovězení úvodních otázek ve vstupní části dotazníku, které byly stanoveny jako kritéria pro výběr výzkumného vzorku. První otázkou bylo, zda respondent splňuje minimální hranici 18 let věku. Druhá otázka vyžadovala kladnou odpověď na zkušenost s nějakým druhem sociální patologie s vysvětlením, co pojem sociální patologie zahrnuje. Vstupní část obsahovala název dotazníku, jméno autora, cíle dotazníku a pokyny k jeho vyplnění.

V první fázi byl proveden předvýzkum zaměřený na srozumitelnost otázek anonymní formou u deseti respondentů.

Dotazník byl sestaven z 26 povinných **uzavřených otázek** (byla dána možnost výběru pouze z předem stanovených odpovědí) otázek, rozčleněných do čtyř bloků:

- první blok byl zaměřen na charakteristiku respondentů,
- druhý blok byl zaměřen na zkušenosti respondentů s projevy sociálně patologického chování v prostředí pracoviště,
- třetí blok byl zaměřen na prevenci v organizacích.
- čtvrtý a poslední blok otázek byl zaměřen na obranu

Otázky Q1 – Q6 byly zaměřeny na získání vybraných sociodemografických údajů respondentů, konkrétně zjišťovaly pohlaví, věk, nejvyšší dosažený stupeň vzdělání. Dále zjišťovaly pracovní pozici z hlediska stupně řízení, velikost zaměstnavatele a sféru jeho činnosti. Kategorizace velikosti organizace byla postavena na pravidlech Evropské unie, která člení organizace na mikropodniky, malé, středně velké a velké podniky podle počtu zaměstnanců. U otázky Q2 měli respondenti možnost výběru z pěti kategorií věkového rozmezí, minimální hranice věku byla stanovena na 18 let a byla podstatným kritériem pro selekci respondentů a jejich zařazení do výzkumného souboru.

Druhý blok dotazníku, otázky Q7 – Q19 se týkaly osobních zkušeností respondentů se sociálně patologickými jevy v pracovním prostředí a mapovaly jejich nejčtenější projevy. Otázka Q7 zjišťovala, zda respondenti znají odbornou terminologii sociálně patologických jevů a ví, co si pod jednotlivými pojmy představit. Otázka Q8 mapovala hodnocení úrovně pracovních vztahů. Položky Q9 a Q10 zjišťovaly osobní zkušenosti s mobbingem a zjišťovaly jeho nejčtenější formy, se kterými se respondenti v pracovním životě potkali. Položky Q11 a Q12 zjišťovaly zkušenosti a projevy bossingu. Položky Q13 a Q14 mapovaly sexual harassment jako patologický jev v pracovním prostředí. Položky Q15 a Q16 se týkaly staffingu, položka Q17 pak mapovala zkušenosti respondentů s diskriminací pro odlišnost rasy, národnosti, náboženského přesvědčení či sexuální orientace obětí. Položka Q18 byla otázkou na osobu agresora, konkrétně zjišťovala, zda agresorem byl muž, žena, či kolektiv. Položka Q19 vymezovala roli respondenta, konkrétně zda byl agresorem, obětí, či divákem.

Třetí blok otázek, tvořený položkami Q20 – Q23 mapoval existenci preventivních opatření v organizaci. Položka Q20 existenci etického kodexu, antimobbingového ujednání, či pracovního řádu s pojmově vymezenými druhy patologického jednání a jejich sankcionalizací. Položka Q21 zjišťovala možnost respondentů ovlivnit prostředí a zasahovat do situace na pracovišti. Položka Q22 mapovala vzdělávání v oblasti psychologie práce, existenci školení. Položka Q23 zjišťovala, zda je v organizaci osoba preventisty, tj. proškolená osoba, pověřená řešením a potíráním patologických jevů.

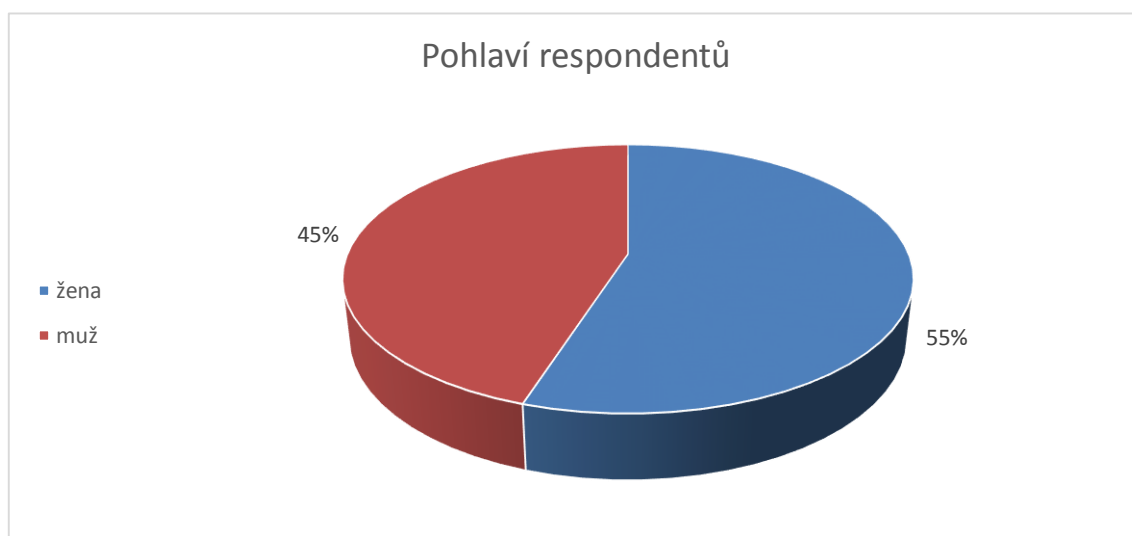
Poslední, čtvrtý blok dotazníku sestávající z položek Q24 - Q26 mapuje nejčtenější obranné mechanismy a možné způsoby obrany. Položka Q24 zjišťuje, zda respondenti projevili snahu nastalou negativní situaci vůbec řešit, či nikoli. Položka Q 25 mapuje nejtypičtější techniky řešení. Položka Q26 zjišťuje informovanost respondentů o možnostech odborné pomoci.

9 ANALÝZA DAT

Pro statistické zpracování získaných údajů byl použit program Excel. Získaná data prezentuji v podobě grafů jako procentuální zastoupení jednotlivých odpovědí. Dotazníky, které nesplnily určená kritéria výzkumného vzorku, byly vyřazeny a nejsou v prezentovaných grafech zohledněny.

9.1 CHARAKTERISTIKA RESPONDENTŮ

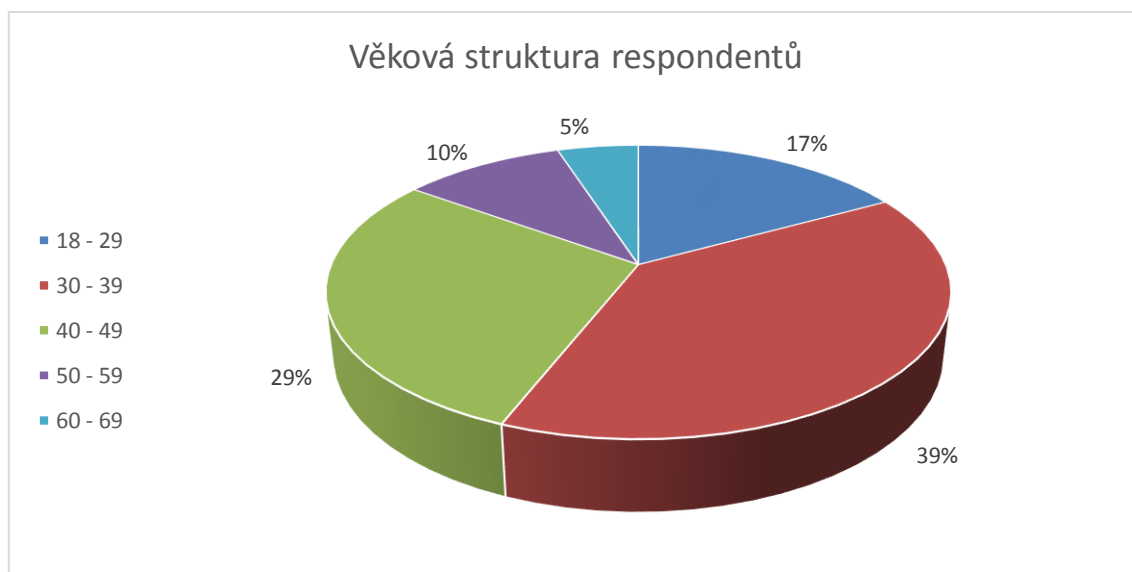
Graf 1: Procentuální podíl respondentů z hlediska pohlaví



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Z grafického znázornění vyplývá, že ve výzkumném vzorku mírně převažují ženy. Dotazník vyplnilo 55 % žen a 45 % mužů z celkového počtu 132 respondentů.

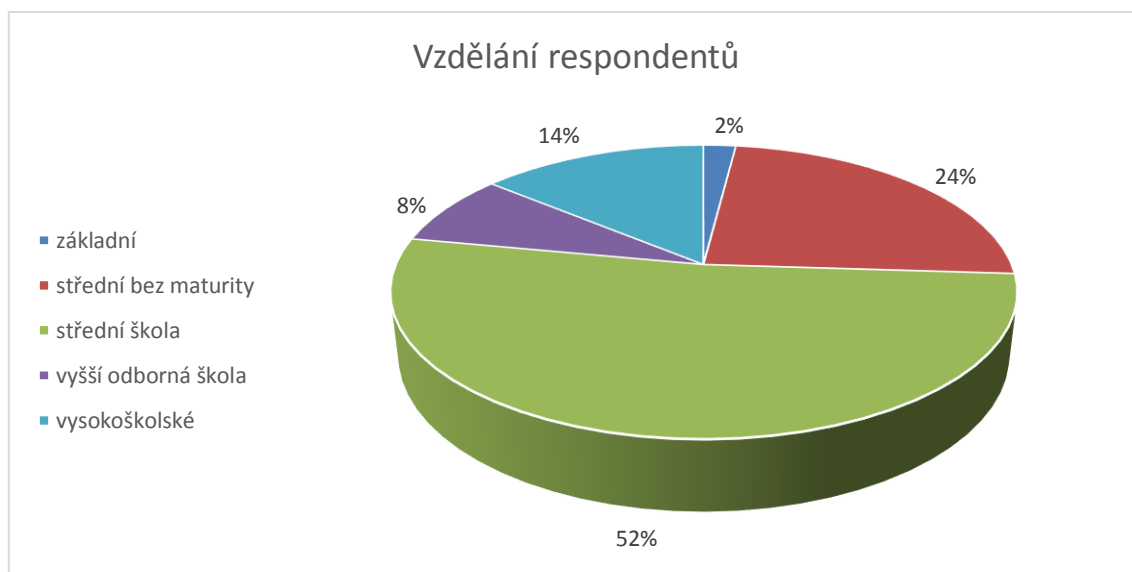
Graf 2: Věková struktura respondentů



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Nejčetněji zastoupena byla věková kategorie 30 – 39 let, tvořilo ji 39 % respondentů. Následovali respondenti spadající do skupiny 40 – 49 let v počtu 29 %. Věk 18 – 29 uvedla následná nejsilněji zastoupená věková skupina 17% respondentů. Ve věkové skupině 50 – 59 let vyplnilo dotazník celkem 10 % respondentů. Nejmenší podíl tvořila věková skupina 60 – 69 let a to 5 % osob, což bylo ve vztahu k cílové skupině pracujících předpokládáno.

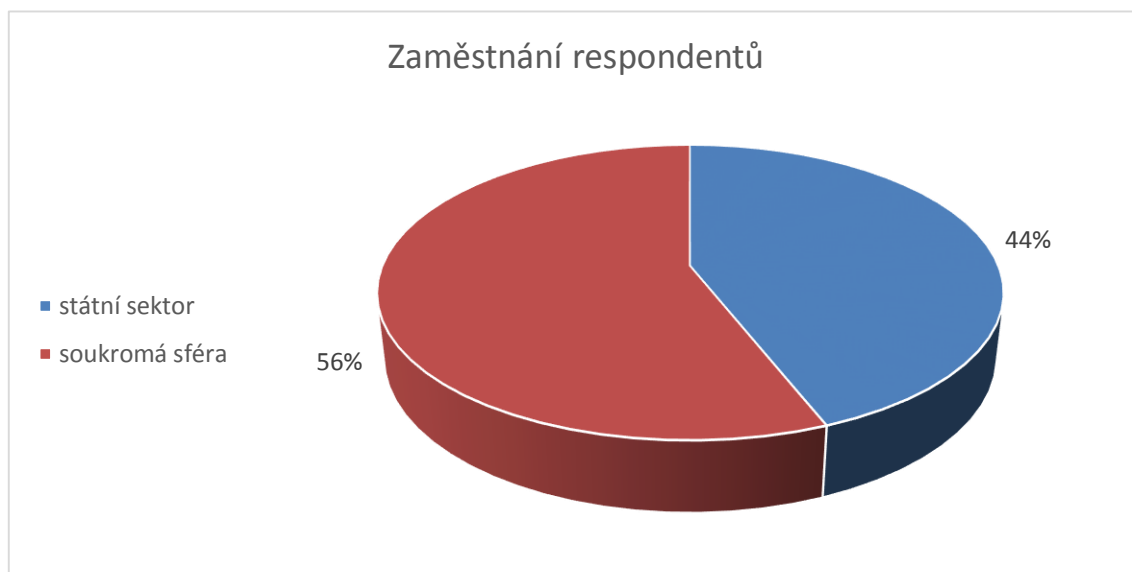
Graf 3: Stupeň vzdělání respondentů



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Z hlediska nejvyššího dosaženého stupně vzdělání byli ve výběrovém souboru nejčetnější skupinou respondenti se vzděláním středoškolským s maturitou 52 %. Následovala skupina 24 % respondentů se středním vzděláním bez maturity. Vysokoškolské vzdělání uvedla následná nejčetnější skupina respondentů, celkem 14 %, následovala skupina respondentů s vyšším odborným vzděláním a to 8 %. Nejmenší podíl tvořili respondenti s dosaženým základním vzděláním a to 2%.

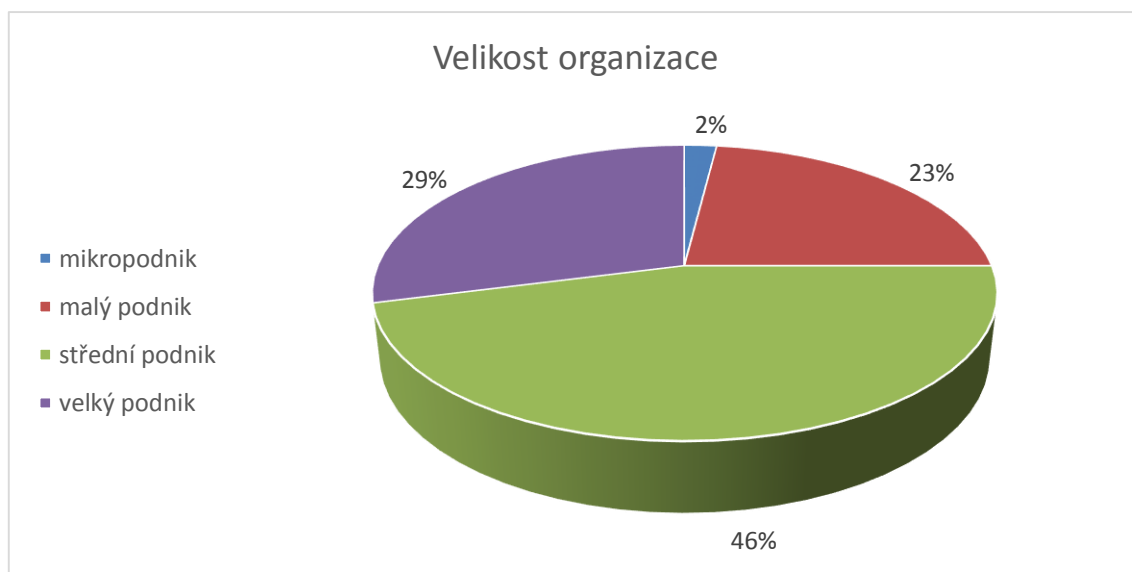
Graf 4: Oblast činnosti zaměstnavatele



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Graf 4 vyjadřuje procentuální zastoupení odpovědí respondentů z hlediska sféry činnosti zaměstnavatele. Z odpovědí vyplývá, že v soukromé sféře pracuje 56 % respondentů. Výkon práce ve státní správě uvedlo 44 % respondentů.

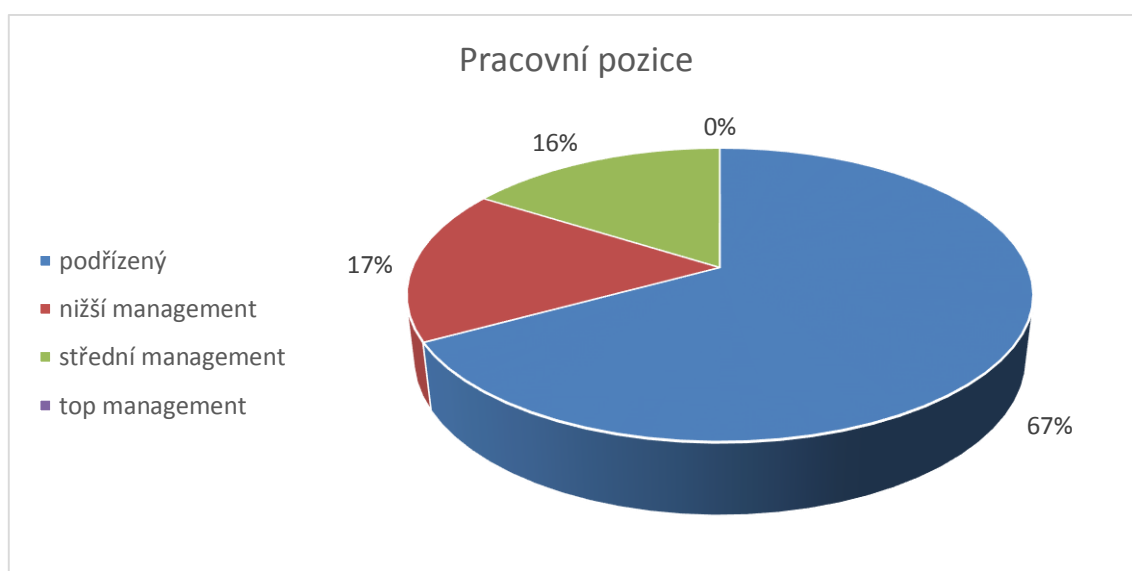
Graf 5: Velikost organizace podle počtu zaměstnanců



Zdroj: auto práce, 2015 (vlastní šetření)

Graf č. 5 vyjadřuje procentuální zastoupení skupin respondentů z hlediska velikosti organizace, ve které pracují. Nástrojem k rozdělení organizací podle počtu zaměstnanců byla pravidla Evropské unie, která klasifikují organizace jako mikropodniky (do 10 osob), malé podniky (méně než 50 osob), střední podniky (méně než 250 osob) a velké podniky (nad 250 osob). Nejsilnější skupinou byli respondenti pracující pro středně velkou organizaci a to 46 % osob, následovala skupina pracující ve velké organizaci a to 29 % osob. Práci v malém podniku uvedlo 23 % osob. Nejméně početnou skupinu respondentů, pracujících v mikropodniku tvoří pouze 2 %.

Graf 6: Procentuální rozčlenění respondentů z hlediska pracovní pozice

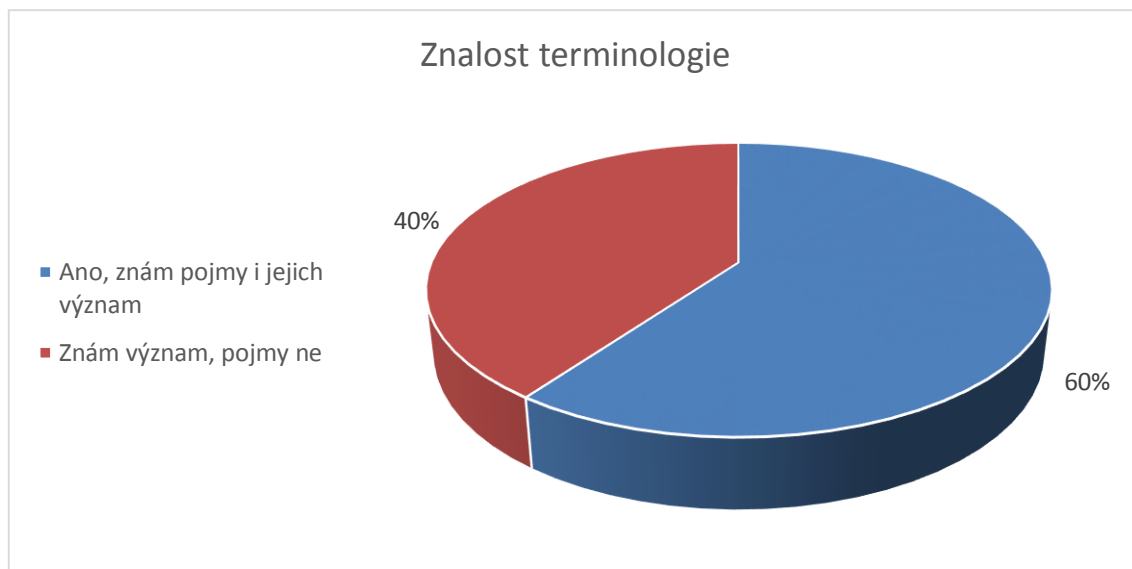


Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Dotazník byl vyplněn 67 % respondenty pracujícími na pozici podřízených, 17 % respondentů uvedlo, že zastává pozice nižšího managementu, 16 % respondentů zastává pozice středního managementu. Na pozici top managementu nepracuje žádný z respondentů. Podrobné charakteristiky pracovních pozic, tedy konkrétní typové pozice nebyly zjišťovány, pro potřeby výzkumu postačí tato data.

9.2 OSOBNÍ ZKUŠENOSTI RESPONDENTŮ

Graf 7: Znalost terminologie patologických jevů



Zdroj: autor práce, 2105 (vlastní šetření)

Graf 7 je procentuálním vyjádřením znalosti obecné terminologie nejčastějších sociálně patologických jevů, kterými jsou mobbing, bossing, staffing, bullying, stalking, sexual harassment. Většina dotazovaných se ve svém životě s těmito pojmy minimálně setkala, převážná většina respondentů v počtu 60 % uvedla znalost terminologie i významu jednotlivých jevů. Druhá skupina byla tvořena 40 % respondentů, kteří uvedli, že ví, co jsou sociálně patologickými jevy, ale odbornou terminologii neznají.

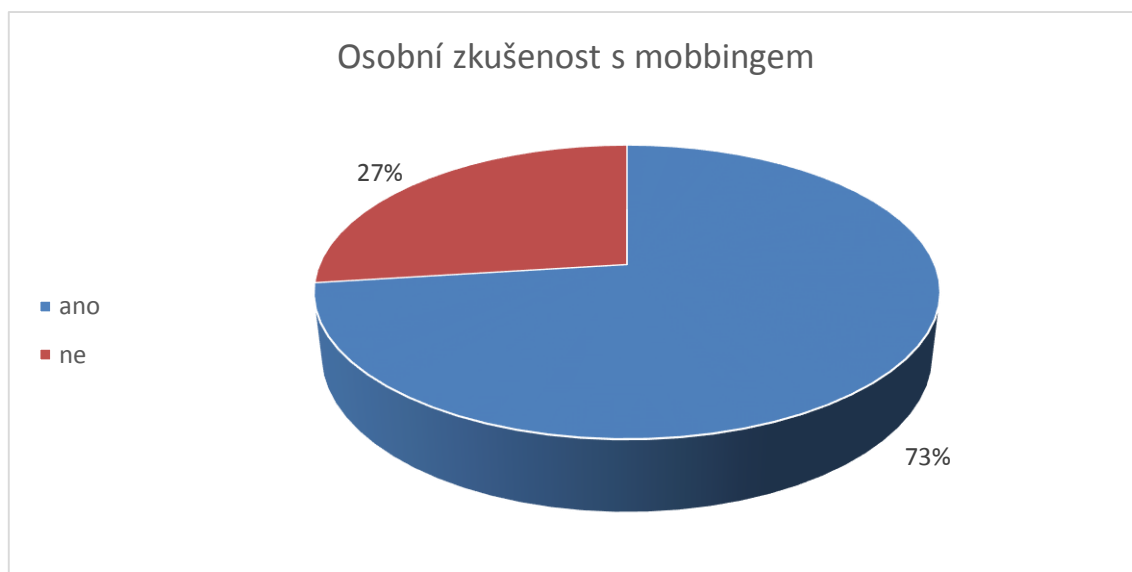
Graf 8: Hodnocení vztahů na pracovišti



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Graf č. 8 mapuje, jak respondenti hodnotí vztahy na pracovišti. Pracovní vztahy hodnotí jako velmi dobré 46 % osob z výzkumného souboru. Jako neutrální, tedy pouze formální hodnotí tyto vztahy 44 % dotázaných a za vyloženě špatné, hraničící s psychickým násilím označilo pracovní vztahy 10 % dotázaných.

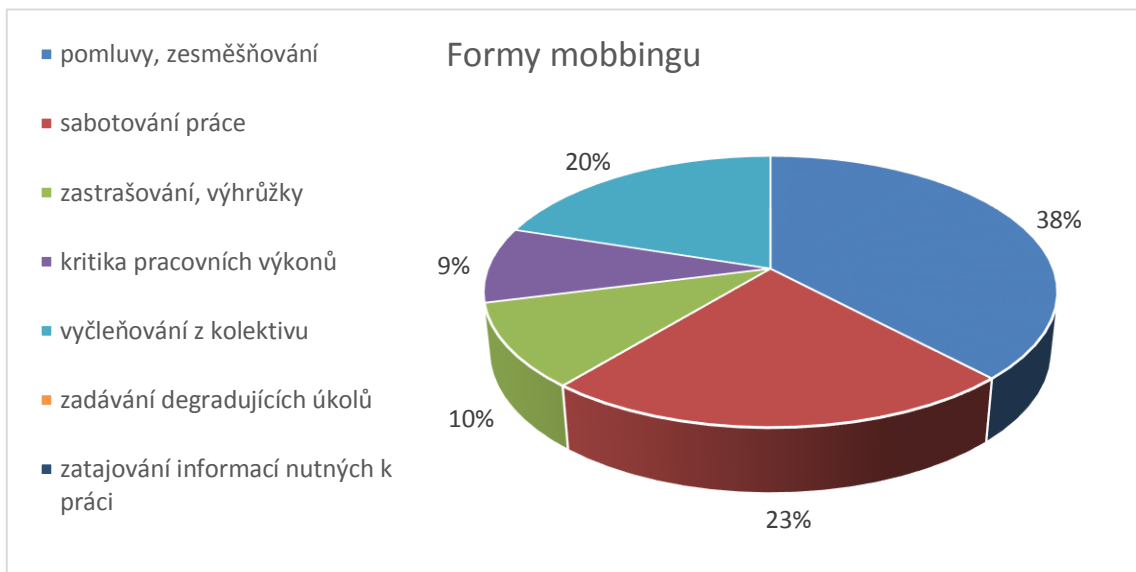
Graf 9: Osobní zkušenost mobbingem



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Graf 9 je procentuálním vyjádřením prožité zkušenosti respondentů s mobbingem (soustavnou cílevědomou a trvalou šikanou ze strany kolegů). Z výsledků průzkumu vyplývá alarmující zjištění, a to, že celých 73 % respondentů mobbing prožilo na vlastní kůži, ať již v roli diváka, oběti, či agresora. To, že se s mobbingem ve svém pracovním životě nikdy neseťkali, uvedlo pouze 27% dotázaných.

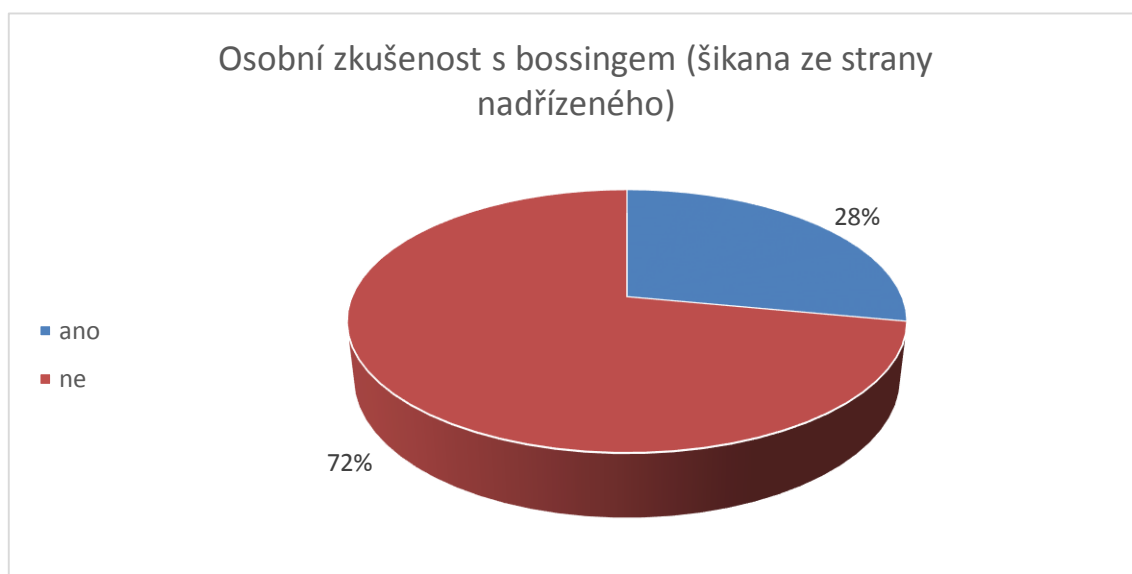
Graf 10: Konkrétní projevy mobbingu



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Graf č. 10 vyjadřuje nejfrekventovanější projevy mobbingu, se kterými se respondenti ve svém pracovním životě setkali. Z celkového počtu 97 respondentů, kteří v položce dotazníku Q10 uvedli, že se s mobbingem setkali, uvádí 38 % respondentů pomluvy, zesměšňování, 23 % respondentů sabotování práce, následuje skupina 20 % respondentů, kteří uvedli vyčleňování z kolektivu, 10 % respondentů, udávajících zastrašování a dále 9 % dotázaných permanentní kritiku pracovních výkonů.

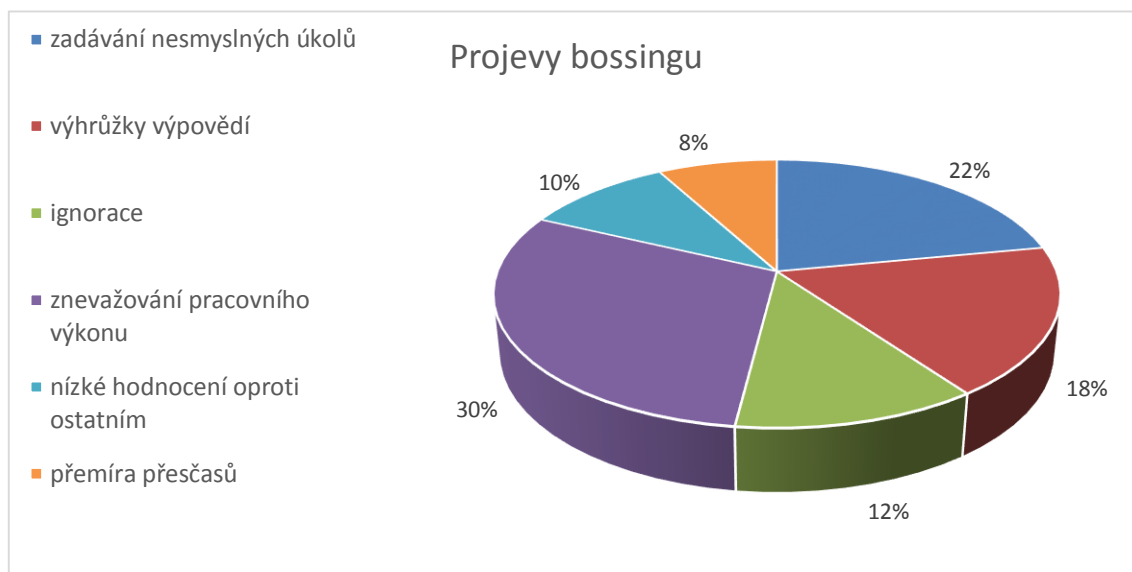
Graf 11: Zkušenost respondentů s bossingem



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Graf č. 11 vyjadřuje procentuální zastoupení zkušeností respondentů se sociálně patologickým jevem známým jako bossing. 72 % respondentů uvedlo, že s tímto jevem zkušenost z pracovního prostředí nemá. 28 % respondentů osobní zkušenost má.

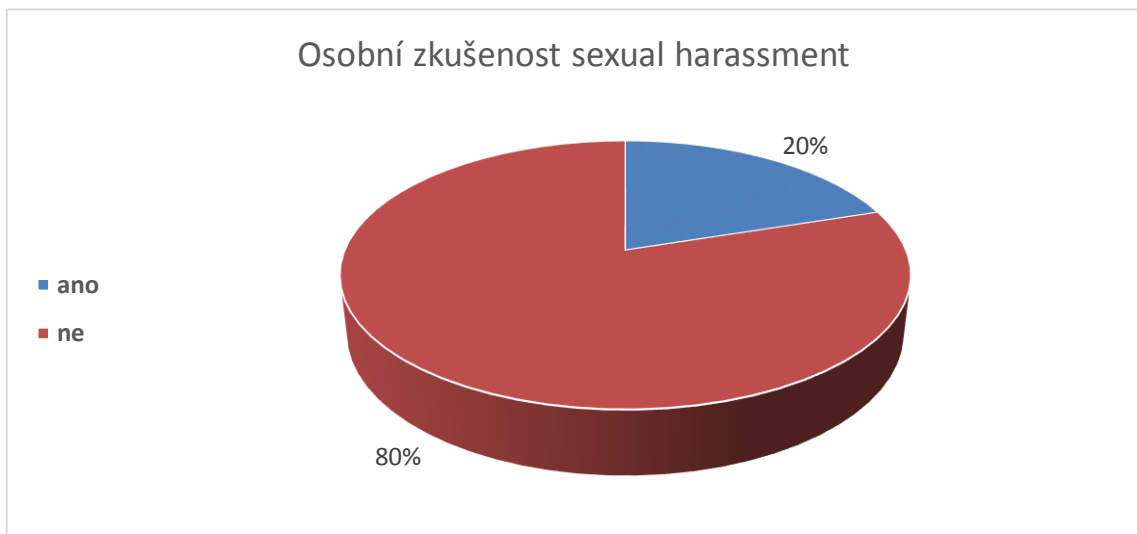
Graf 12: Konkrétní projevy bossingu



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Z grafu č. 12 je patné, že z 37 respondentů, kteří potvrdili zkušenost s bossingem nejvíce z nich a to 30 % zažilo bossing ve formě znevažování pracovních výkonů, 22 % respondentů pak formou zadávání nesmyslných úkolů. 18 % respondentů udává výhrůžky výpovědí, 12 % respondentů ignoraci, následuje skupina 10 % respondentů potvrzující bossing ve formě nízkého hodnocení oproti zbytku kolektivu a poslední skupina 8 % respondentů přemíru přesčasů.

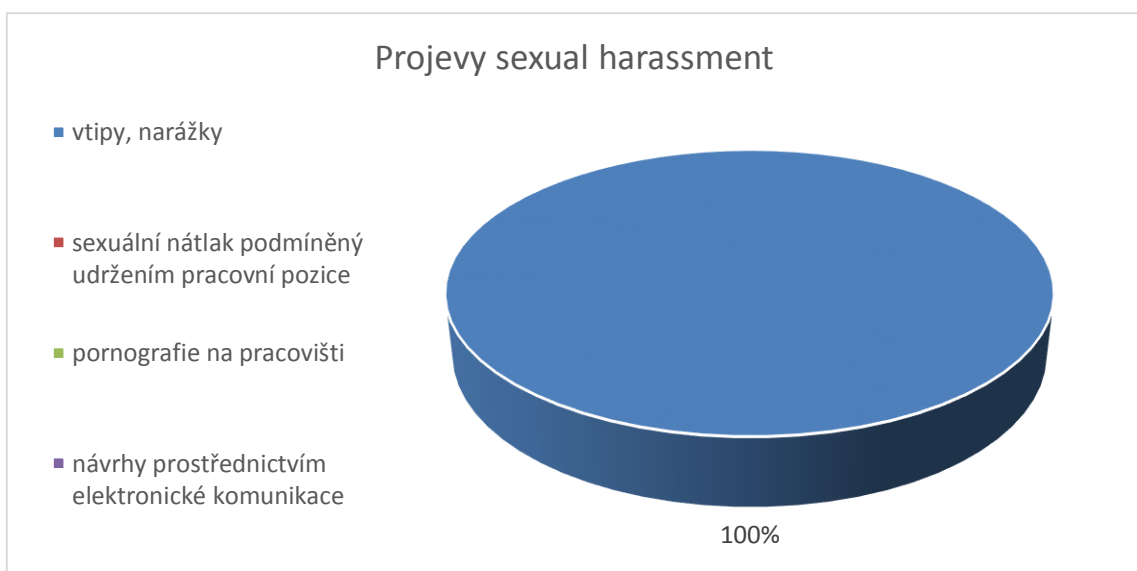
Graf 13: Osobní zkušenost sexual harassment



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Osobní zkušenost se sexual harassmentem uvádí 20 % respondentů, většina z touto formou patologického jednání zkušenost nemá.

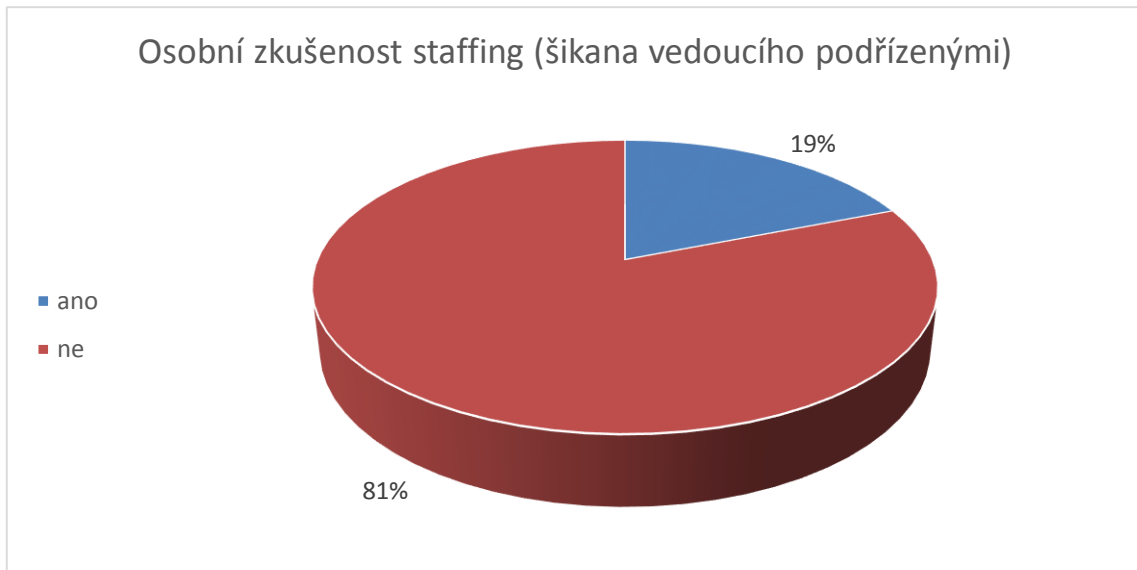
Graf 14: Projevy sexual harassment



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Z grafu č. 14 vyplývá, že 100% respondentů, kteří mají zkušenost se sexuálním obtěžováním, se s ním setkala ve formě vtipů a narážek.

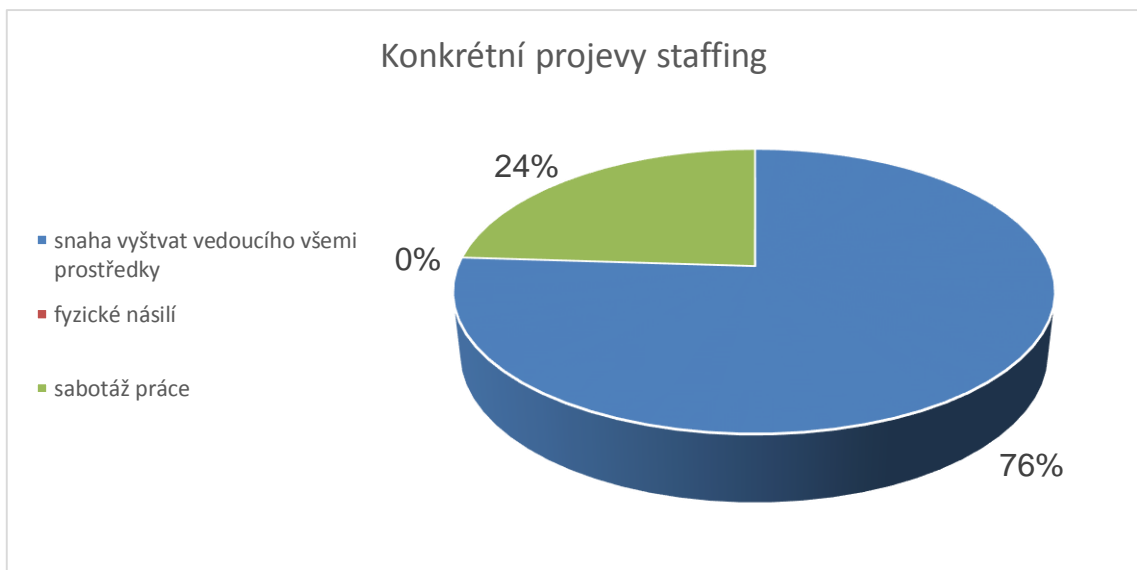
Graf 15: Osobní zkušenost staffing



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Většina dotázaných, tedy 109 respondentů zkušenost se staffingem nemá, dalších 25 pak uvádí, že ano.

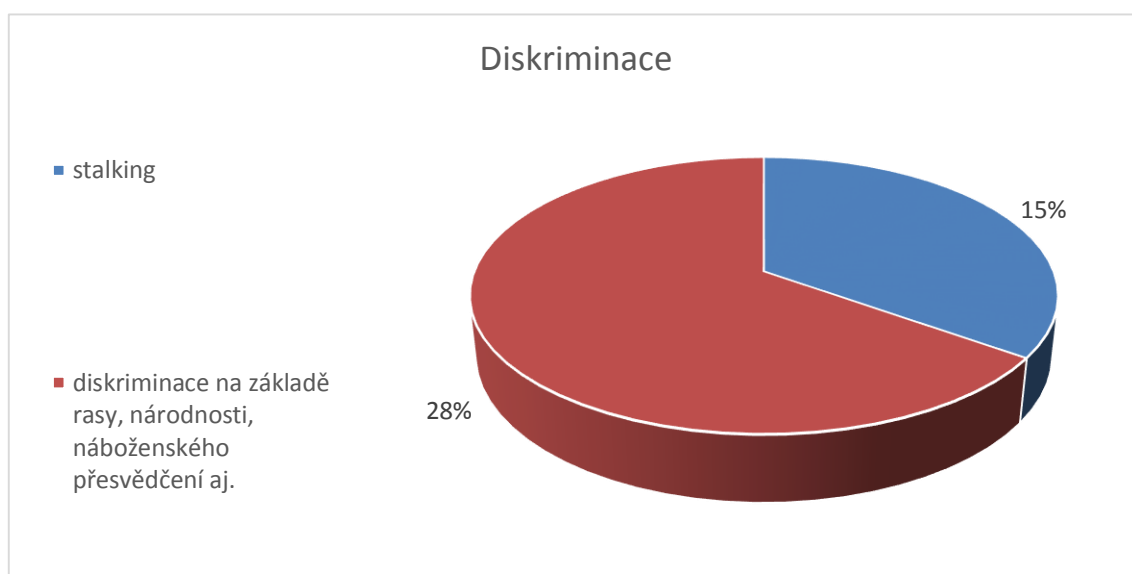
Graf 16: Konkrétní projevy staffing



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Graf č. 16 vyjadřuje procentuální vyjádření odpovědi od 25 respondentů, kteří odpověděli ano na položku dotazníku Q15 (mají osobní zkušenost se staffingem). 76 % respondentů uvedlo, že ze strany kolektivu byla snaha vyštvat vedoucího všemi prostředky, 24 % respondentů uvádělo sabotáž práce. K přímému fyzickému násilí podle žádného respondenta nedošlo.

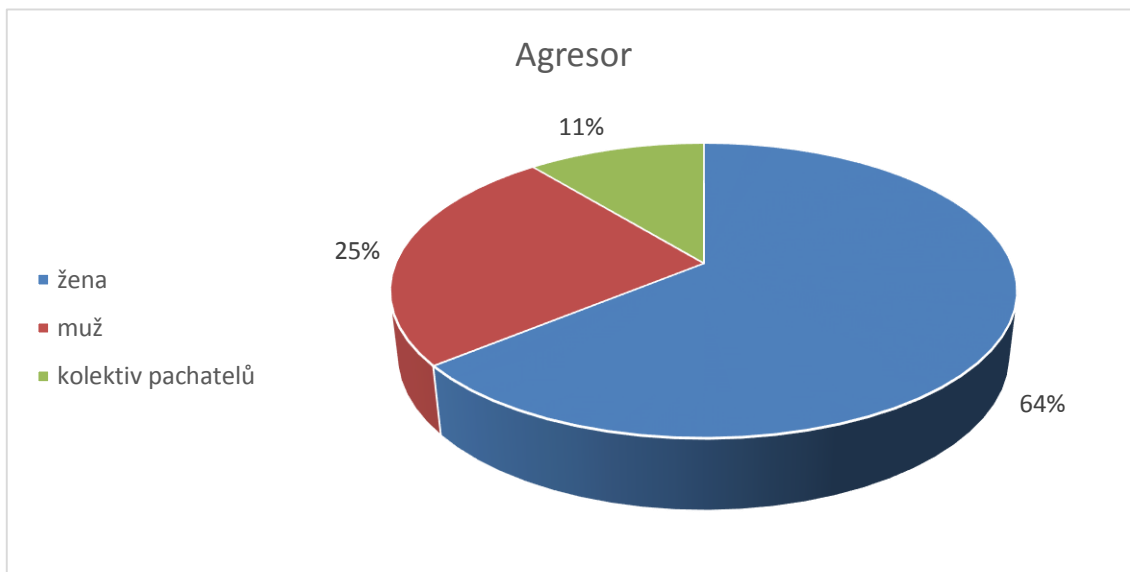
Graf 17: Zkušenost respondentů s diskriminací, stalkingem



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

28 % respondentů udává zkušenost s diskriminací na základě rasy, národnosti, náboženského přesvědčení. 15 % respondentů má zkušenost se stalkingem.

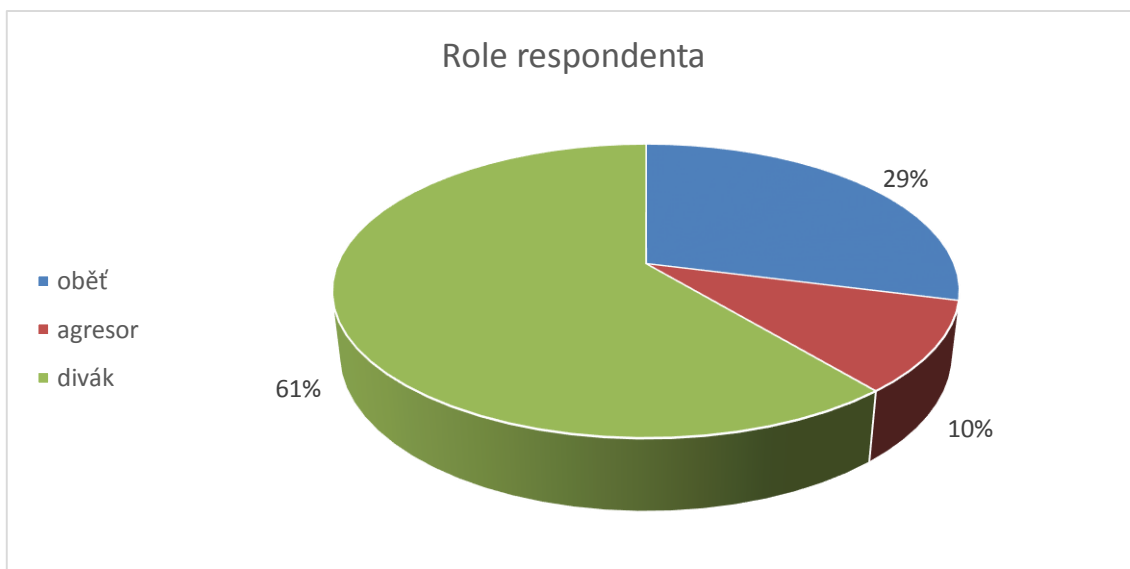
Graf 18: Osobnost agresora



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Z grafu č. 18 vyplynulo, že agresorem byl v 64 % případech kolektiv, 25 % respondentů označilo za pachatele ženu, 11 % respondentů muže.

Graf 19: Role respondenta

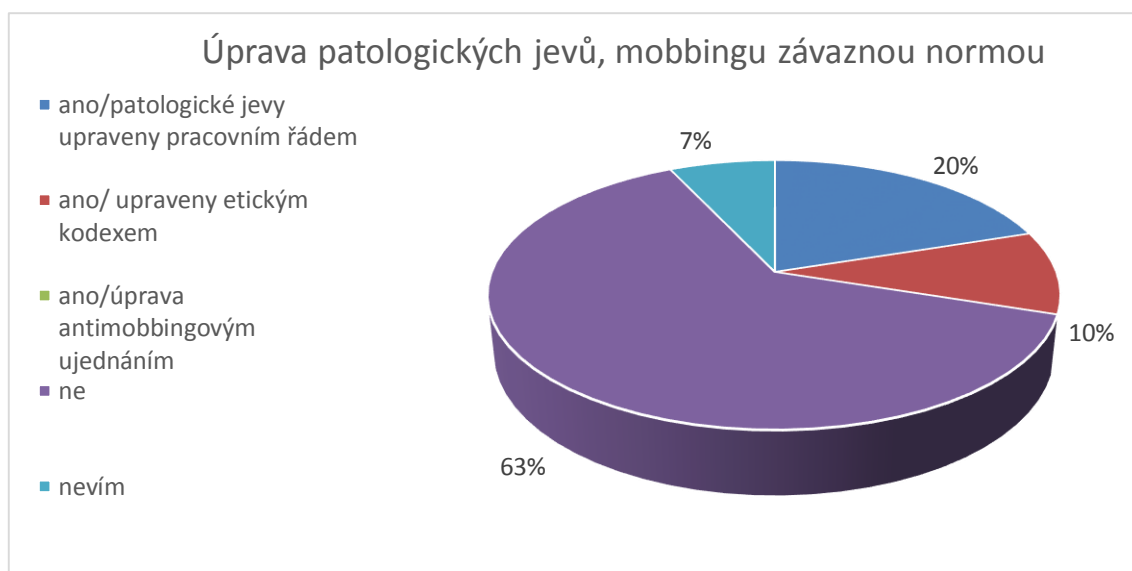


Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Jak ukazuje graf č. 19, 61 % respondentů uvedlo, že bylo při patologickém jednání v roli diváků, 29 % respondentů v roli oběti. Možnost, že bylo pachateli patologického jednání, uvedlo 10 % respondentů.

9.3 PREVENTIVNÍ OPATENÍ NA STRANĚ ZAMĚSTNAVATELE

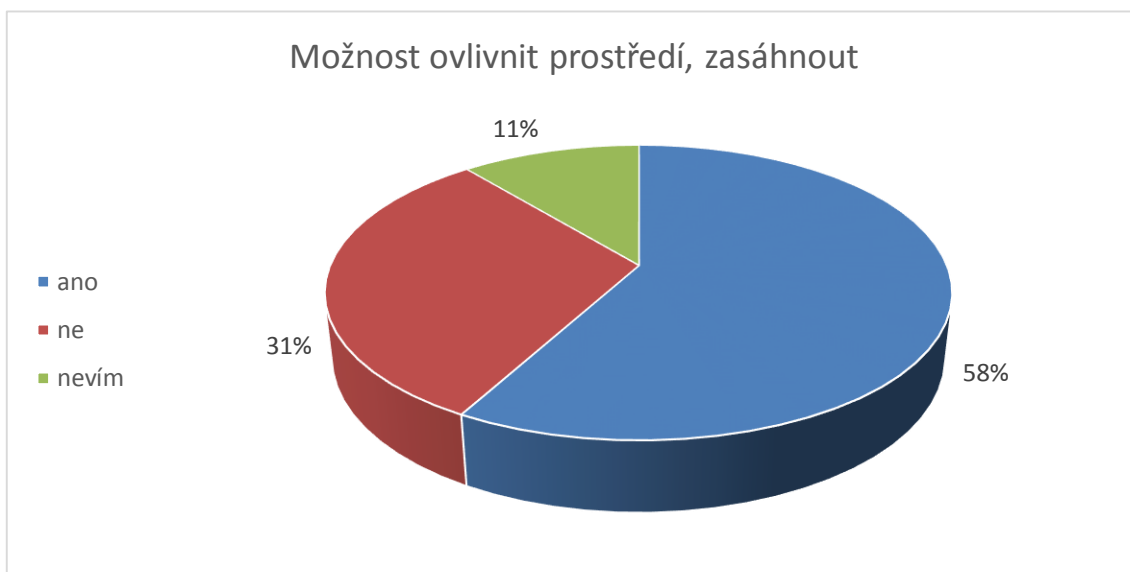
Graf 20: Úprava patologických jevů



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Z grafu č. 20 je patrné, že patologické vztahy na pracovišti u 63 % respondentů jejich zaměstnavatel žádným způsobem neupravuje. 20 % respondentů potvrdilo úpravu pracovním řádem, 10 % respondentů úpravu etickým kodexem. 7 % respondentů označilo možnost „nevím“. Existenci antimobbingového opatření pak neuvedl ani jeden dotázaný.

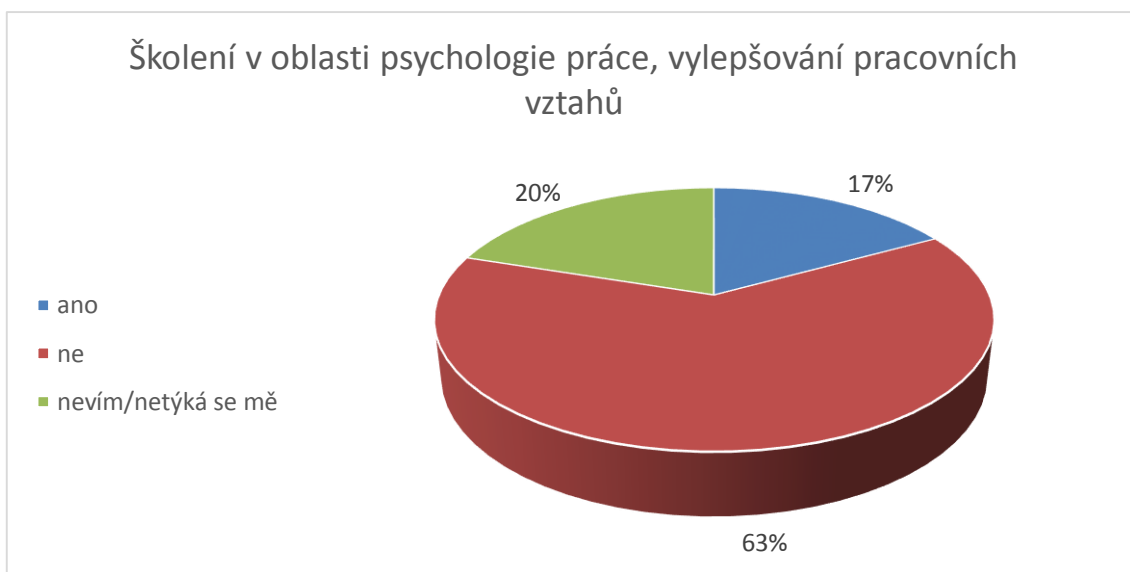
Graf 21: Možnost ovlivnit prostředí, zasáhnout



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Zasáhnout vlastními silami a ovlivnit pracovní prostředí uvedlo jako možné 58 % respondentů. 31 % respondentů neví, zda je zásah do prostředí reálný. 11 % respondentů uvedlo, že zásah není možný.

Graf 22: Prevence vzděláváním



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Existenci pravidelných školení v zaměstnavatelské organizaci, zaměřených na oblast psychologie práce a vylepšování pracovních vztahů 63 % respondentů zamítlo, 20 % respondentů uvedlo možnost, že o žádných pravidelných školeních na toto téma neví, či se jich vzhledem k pracovnímu zařazení netýkají. Nejmenší skupinu tvořily odpovědi 17 % respondentů potvrzujících existenci pravidelných školení.

Graf 23: Osoba preventisty

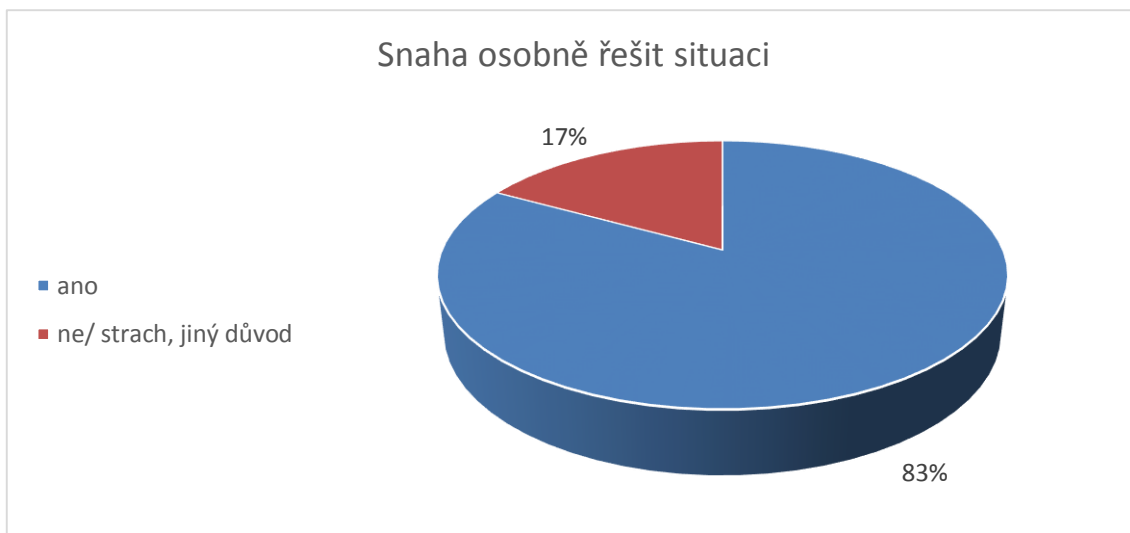


Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Existenci proškoleného pracovníka pověřeného řešením konfliktních situací v organizaci udává pouhých 17 % respondentů, 83 % respondentů uvádí, že osoba preventisty v jejich organizaci není. Možnost nevím neuvedl ani jeden z respondentů.

9.4 OBRANNÁ ŘEŠENÍ A PROSTŘEDKY

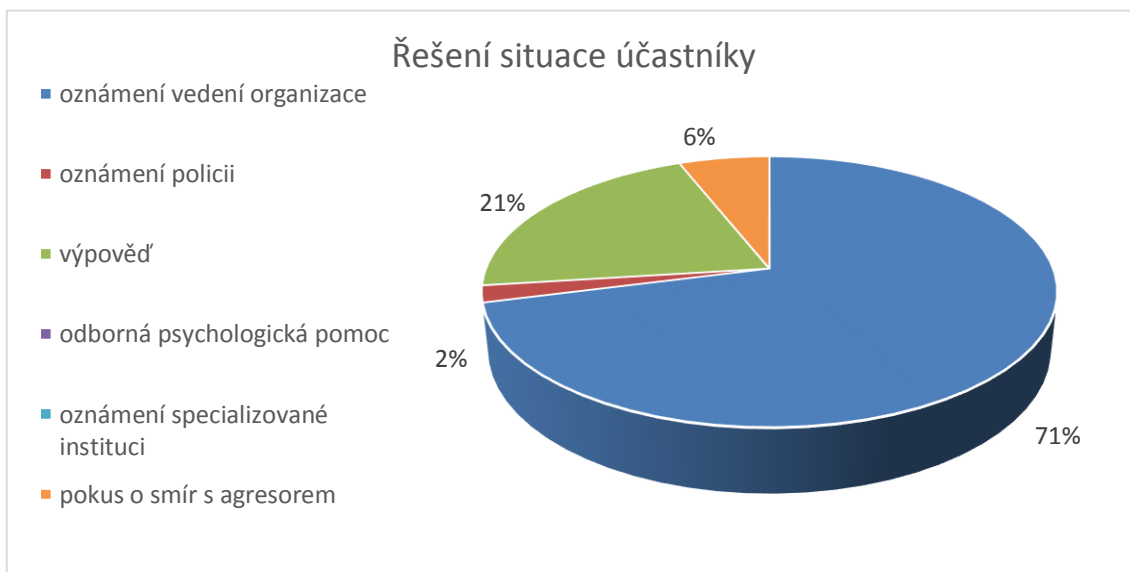
Graf 24: Snaha o osobní řešení situace



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Jak vyplývá z grafu č. 24, snahu řešit situaci mělo 83 % dotázaných, ostatních 17 % respondentů uvedlo, že se situaci nesnažili řešit, ať již ze strachu, či jiného důvodu.

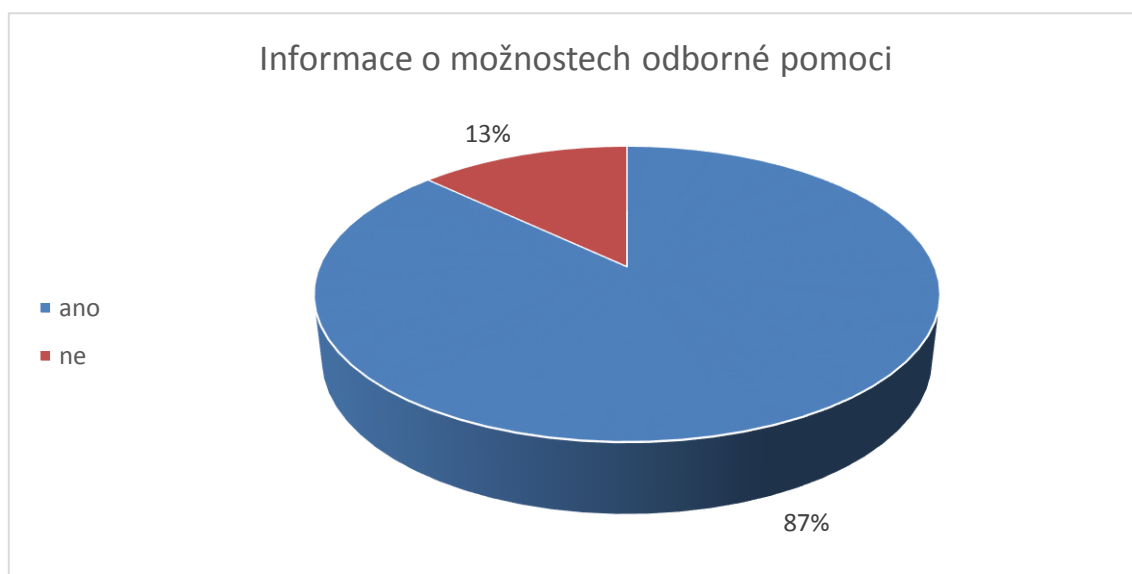
Graf 25: Typické způsoby řešení



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Graf č. 25 prezentuje procentuální zastoupení odpovědí respondentů na položku dotazníku Q25. Jaké bylo řešení situace účastníky? Z odpovědí respondentů vyplynulo, že nejčastější odpověď byla „oznámení vedení organizace“ a to v 71 %. Následujícím nejčastějším řešením bylo podání výpovědi, kterou uvedlo 21 % respondentů. Řešení situace formou pokusu o smír uvedlo 8 respondentů. 2 respondenti uvedli jako řešení oznámení policii. Odbornou psychologickou pomoc, či pomoc instituce specializované na řešení sociálně patologických jevů neuvedl žádný respondent.

Graf 26: Informovanost o možnostech odborné pomoci



Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Položkou dotazníku Q26 bylo zjišťována informovanost respondentů o možnostech odborné pomoci ze strany organizací specializovaných na řešení sociálně patologických jevů. 87 % respondentů uvedlo, že ví, kam se obrátit, 13 % respondentů uvedlo, že neví. Položka byla doplněna o možnost doplnit názvy specializovaných organizací, které respondenti znají. Všichni respondenti, kteří odpověděli, že jsou informováni, nezávisle uvedli Inspektorát bezpečnosti práce a Úřad práce.

9.5 OVĚŘENÍ HYPOTÉZ

V souvislosti s prvním cílem výzkumu, kterým bylo zmapování nejčastějších forem a projevů sociálně patologických jevů v pracovním prostředí byly stanoveny hypotézy H₁ a H₂.

Hypotéza H₁: „*Nejčastější formou patologického jednání v prostředí pracoviště je mobbing.*“ Otázky zaměřené na verifikaci/falzifikaci hypotézy byly položkami dotazníku Q9 – Q17. Na základě procentuálního vyjádření odpovědí respondentů se hypotéza H₁ **potvrdila**. Z výsledků průzkumů bylo zjištěno, že zkušenost s mobbingem má celých 73 % respondentů a můžeme jej tedy označit za nejrozšířenější formu patologického jednání.

Tabulka 1: Zkušenosti respondentů s jednotlivými patologickými jevy

mobbing	bossing	staffing	sexual harassment	diskriminace	stalking
73 %	28%	19%	20%	28%	15%
97	37	25	27	37	20

Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Tabulka č. 1 uvádí četnost zkušeností respondentů s mobbingem, bossingem, staffingem, sexuálním obtěžováním, diskriminací a stalkingem. Jak je patrné, nejčetnějším jevem je v pracovním prostředí mobbing, následuje bossing a diskriminace.

H₂: „*Za nejčastější projev mobbingu je označována kritika pracovních výkonů.*“

Tabulka 2: Četnost zkušeností s konkrétními projevy mobbingu

pomluvy, zesměšňování	sabotování práce	zastařování, výhrůžky	kritika pracovních výkonů	vyčleňování z kolektivu
38 %	23 %	10 %	9 %	20 %
37	22	10	9	19

Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Z výsledků porovnání zkušeností respondentů s konkrétními formami mobbingu vyplynulo, že nejčastější formou tohoto patologického jevu je zesměšňování a pomluvy.

Hypotéza H₂ byla ověřována pomocí četnosti jednotlivých odpovědí na položku dotazníku Q10. Nepotvrdila se a byla **zamítnuta**. Platí, že nejčastější formou mobbingu je zesměšňování a pomluvy.

Hypotéza H₃ byla stanovena v souvislosti druhým cílem výzkumu, kterým bylo zjištění existence preventivních opatření na straně zaměstnavatele. H₃: „*Více než 80 % organizací má vymezeno pracovním řádem co je mobbing a jak bude v případě výskytu postihován.*“

Tabulka 3: Formy preventivních opatření

pracovní řád	etický kodex	antimobbingové ujednání	nijak neupraveno
20 %	10 %	0 %	63 %
27	14	0	86

Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Hypotéza byla ověřována pomocí četnosti odpovědí respondentů na položku dotazníku Q20 na základě vyhodnocení těchto odpovědí se **nepotvrdila**. Pracovní řád, s vymezeným pojmem mobbingu a jeho postihy byl sice nejčastější formou preventivního opatření v organizaci, ale rozhodně jej nemá 80% organizací.

Hypotéza H₄ byla stanovena v souvislosti s třetím cílem výzkumu, kterým bylo zjištění, zda mají aktéři snahu situaci řešit a pokud ano, k jakým řešením se nejčastěji uchylují.

H₄: „*Nejtypičtější formou řešení je oznámení situace nadřízenému.*“

Tabulka 4: Nejtypičtější formy řešení patologických jevů

oznámení vedení	výpověď	pokus o smír	odborná psychologická pomoc	pomoc specializované organizace	oznámení policii
94	28	8	0	0	2
71 %	21 %	6 %	0 %	0 %	2 %

Zdroj: autor práce, 2015 (vlastní šetření)

Platnost hypotézy H₄ se na základě vyhodnocení odpovědí respondentů na položku dotazníku Q25 **potvrdila**.

9.6 CELKOVÉ SHRUTÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU

Cílem výzkumu provedeného pomocí dotazníku bylo zjištění nejčastějších forem a projevů sociálně patologických jevů v pracovním prostředí. Byla zjišťována existence preventivních opatření na straně zaměstnavatele. Dále bylo zjišťováno, zda mají aktéři snahu situaci řešit a pokud ano, k jakým nejtypičtějším řešením se uchylují.

První část dotazníkového šetření, tvořená položkami Q1 – Q6, byla zaměřena na charakteristiku respondentů z hlediska pohlaví, věku, vzdělání. Dále zjišťovala oblast činnosti zaměstnavatele, velikost zaměstnavatelské organizace a pracovní pozici respondentů. Tyto charakteristiky znázorňují grafy 1 – 6.

Druhá část dotazníkového šetření, tvořená položkami dotazníku Q7 – Q19, zjišťovala osobní zkušenosti respondentů se sociálně patologickými jevy v pracovním prostředí. Zkoumala znalost terminologie, hodnocení atmosféry pracoviště, konkrétní projevy patologických jevů a osobní role respondentů. Výsledky znázorňují grafy 7 – 19 a tabulky 1, 2.

Na základě četnosti odpovědí respondentů na položky dotazníku Q9 – Q17, které zkoumaly formy a projevy sociálně patologických jevů byla potvrzena hypotéza H₁: „*Nejčastější formou patologického jednání v prostředí pracoviště je mobbing.*“

Výzkumné šetření ukázalo, že **nejčastější formou sociálně patologického chování v pracovním prostředí je mobbing. Nejčastějším projevem mobbingu je zesměšňování a pomluvy.**

Zamítnuta byla hypotéza H₂: „*Za nejčastější projev mobbingu je označována kritika pracovních výkonů.*“

Třetí část výzkumného šetření, tvořená položkami dotazníku Q20 – Q23, pátrala po existenci preventivních opatření na straně zaměstnavatele. Odpovědi znázorňují grafy 20 – 23 a tabulka 3.

Výzkumné šetření ukázalo, že 63 % zaměstnavatelů sociálně patologické jevy závaznou normou neupravuje. Na základě četnosti odpovědí respondentů na položku dotazníku Q20 bylo zjištěno, že **nejčastější závaznou normou upravující mobbing je pracovní řád**, ovšem pouze u 20 % zaměstnavatelů. Hypotéza H₃ se tedy **nepotvrdila**. H₃: „*Více než 80 % organizací má vymezeno pracovním řádem co je mobbing a jak bude v případě výskytu postihován.*“

Čtvrtá část výzkumného šetření, tvořená položkami dotazníku Q24 – Q26, byla zaměřena na zjištění typických forem řešení sociálně patologických jevů. Výsledky znázorňují grafy 24 – 26 a tabulka 4.

Z výzkumu vyplynulo, že 83 % respondentů mělo snahu řešit situaci a hypotéza H4 byla **potvrzena**. H4: „*Nejtypičtější formou řešení je oznámení situace nadřízenému.*“

ZÁVĚR

Práce je podstatnou součástí života většiny osob v produktivním věku, důležitým předpokladem důstojné existence a do velké míry také charakterizuje kvalitu osobního života jednotlivce. Neměla by být vykonávána jen z ekonomických důvodů, být chápána jako pouhý zdroj prostředků a nucená forma obživy, ale měla by být také něčím, v čem se jednotlivec realizuje a co mu dává pocit sebeuspokojení.

Pokud hovoříme o práci, máme na mysli nejen pracovní prostředí, neméně podstatný je také její sociální aspekt. Málokdo pracuje v jako samostatná jednotka a v izolaci, většinou je práce interakční záležitostí. Většina osob v produktivním věku tráví denně osm a více hodin v práci, je součástí sociální skupiny, pracovního kolektivu, či týmu a je v denním kontaktu s mnoha dalšími různými lidmi. Kvalita pracovních vztahů může zásadně ovlivnit pracovní výkon, efektivitu, motivaci osobnosti, ale i výkonnost organizace jako celku a to ve směru pozitivním i negativním.

Tato bakalářská práce byla zaměřena na sociálně patologické jevy v pracovním prostředí a byla rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou.

Hlavním cílem teoretické části práce, který se podle mého názoru podařilo naplnit, bylo na základě studia odborné literatury popsat a zřehlednit teoretické přístupy k problematice sociálně patologických jevů v pracovním prostředí.

V první kapitole teoretické části, která byla úvodem do problematiky, jsem se zaměřila na definování termínů sociální patologie, norma, normalita a patologické pracovní prostředí. Sociálně patologické jevy byly definovány jako nebezpečné projevy chování, porušující morální, právní a sociální normy společnosti.

Kapitola druhá, třetí, čtvrtá a pátá se zabývaly již konkrétními sociálně patologickými jevy. Kapitola druhá popisovala šikanu. Zabývala se jejím teoretickým vymezením, stádií, škálou možných projevů a vzájemnou provázaností s problematikou mobbingu a bossingu. Třetí kapitola teoretické části práce definovala mobbing jako patologické jednání specifické pro pracovní prostředí, které se projevuje soustavným, systematickým pronásledováním a týráním oběti ze strany kolegy či kolektivu s jasným rozdělením rolí

a cílem obět' vytěsnit a donutit k odchodu z pracovní pozice. Následně byly popsány spouštěcí mechanismy mobbingu, fáze, projevy. Následovala snaha o nalezení společných charakteristik agresorů a obětí mobbingu. Čtvrtá kapitola se zabývala bossingem, který byl definován jako forma systematického týrání, pro které je specifíkem osoba agresora – nadřízený. Kapitola popisovala jeho příčiny a snažila se o vymezení typologie pachatelů. Pátá kapitola popisovala další nejrozšířenější formy sociálně patologických jevů, jakými jsou podle odborné literatury bullying, staffing a také sexuální obtěžování., resp. termín sexual harassment, který získal v českém kulturním prostředí poněkud ironický nádech zásluhou spisovatele Josefa Škvoreckého. Šestá kapitola teoretické části této bakalářské práce, mapovala následky sociálně patologických jevů pro oběti, pachatele i organizace jako celek. Dále se zabývala možnostmi preventivních opatření a možnými způsoby obrany. Teoretickou část práce uzavírá souhrnné shrnutí problematiky.

Poznatky teoretické části této bakalářské práce byly východiskem pro část empirickou, která si za cíl stanovila analyzovat pomocí výzkumného šetření nejčastější formy a projevy sociálně patologických jevů v praxi a existenci preventivních opatření na straně zaměstnavatele. Dále zjišťovala, zda aktéři mají snahu situace řešit a pokud ano, k jakým řešením se nejčastěji přiklání. S těmito cíli úzce souvisely výzkumné otázky, které jsem si pro svůj výzkum stanovila: *„Jaké jsou nejčastější formy a projevy sociálně patologického jednání na pracovišti? Jaká jsou preventivní opatření na straně zaměstnavatele? Jaké jsou nejčastější metody obrany?“* Z výzkumných otázek vycházely hypotézy výzkumu, které byly pomocí četnosti odpovědí respondentů na jednotlivé položky ověřovány, čímž byly stanovené cíle práce naplněny.

Z testování hypotéz vyplynulo alarmující zjištění a to, že jen zlomek organizací má kvalitně nastaven systém preventivních opatření, například o antimobbingovém ujednání, které je ve větších organizacích ve vyspělých zemích běžným standardem, neslyšel ani jeden z respondentů. Jedná se o dohodu mezi odbory a managementem, se kterou je každý nový zaměstnanec při nástupu na pracovní místo seznámen a která definuje, jak se má v případě mobbingu zachovat.

Podle mého názoru největším problémem současnosti je stále stoupající nepřiměřený tlak na maximalizaci zisku, zefektivňování výrobních procesů a snižování počtu pracovních míst ve snaze ušetřit. Pro mnohé organizace je zaměstnanec pouhým výrobním faktorem, jeho osobnost a snaha o vytváření sociálně přátelského prostředí je nepodstatnou záležitostí. Zaměstnavatelé by si měli uvědomovat, že patologické pracovní prostředí je tímto tlakem na efektivitu ještě více rizikovým a paradoxně snaha o zisk za každou cenu jim může v budoucnu přinést nemalé výdaje.

Na základě alarmujících výsledků výzkumného šetření doporučuji v organizacích zavedení preventivních opatření proti sociálně patologickým jevům. Zejména jejich vymezení v etickém kodexu, či pracovním řádu organizace a také jejich důsledné potírání. Pro velké zaměstnavatele pak antimobbingové ujednání. Velmi dobrým opatřením je podle mého názoru v malých a středně velkých společnostech ustanovení zmocněnce - preventisty, který by stavy konfliktů, negativních jevů na pracovišti řešil a také dotazníky spokojenosti zaměstnanců, samozřejmě anonymizované.

Doporučením pro zaměstnance pak nebude žádnou objevnou novinkou, dovolím si citovat Kantův kategorický imperativ, který říká: „*Jednej jen podle té maximy, zásady, od níž můžeš zároveň chtít, aby se stala obecným zákonem.*“ (Kant, 1990, s. 63). Jinými slovy chovej se tak, jak si přeješ, aby se k tobě chovali ostatní. Důležitým faktorem je přiměřeně asertivní chování a informovanost o vlastních právech a povinnostech. Proti patologickému chování je možné se bránit pomocí antidiskriminačního zákona i zákoníku práce. Zaměstnanec může podat podnět nadřízenému, nebo Inspektorátu práce. V krajním případě lze podat žalobu na ochranu osobnosti. Vhodné je využití odborné psychologické pomoci.

Výzkumy ukazují, že osobní zkušenost s patologickým jednáním v pracovním prostředí má skoro každý zaměstnanec a každý také může být potenciální obětí, je proto důležité tuto problematiku nepodceňovat.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

- BEŇO, Pavel, *Můj šéf, můj nepřítel?* 1. vydání. Šlapanice: Era, 2003. ISBN 80-86517-34-9.
- BENDL, Stanislav, *Prevence a řešení šikany ve škole.* 1. vydání. Praha: ISV, 2003. ISBN 80-86642-0
- BERG, Wolfhart. *S vlky výti: tipy a triky, jak udělat strmou kariéru.* Praha: I. Železný, 1997. ISBN 80-237-3504-7.
- DISMAN, Miroslav. 1993. *Jak se vyrábí sociologická znalost – příručka pro uživatele.* Praha: Univerzita Karlova Karolinum, 1993. ISBN 80-7006-822-9
- EMMEROVÁ, Ingrid. *Prevenia sociálnopatologických javov v školskom prostredí.* Banská Bystrica: Pedagogická fakulta UMB, 2007. ISBN 978-80-8083-440-1.
- HARTL, Pavel, HARTLOVÁ, Helena. *Psychologický slovník.* 1. vydání. Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-303-X.
- HIRIGOYEN, Marie – France. *Psychické násilí v rodině a zaměstnání.* 1. vyd. Praha: Academia, 2002, 232 s. ISBN: 80-200-0994-9.
- HUBEROVÁ, Brigitte. *Psychický teror na pracovišti: Mobbing.* Martin: Neografia, 1995. ISBN 80-85186-62-4.
- JANOUŠEK, Václav. *Co je to šikanování a mobbing?* [online], 2004, [cit. 12. 1. 2015]. Dostupné na World Wide Web: <<http://www.zena-in.cz/rubrika.asp?idc=8431&id=2>>.
- KALLWASS, Angelika. *Syndrom vyhoření v práci a v osobním životě.* Praha: Portál, 2007. ISBN 978-80-7367-299-7.
- KANT, Immanuel, *Základy metafyziky mravů.* 2. vydání, Praha: Svoboda, 1990. ISBN 80-205-0152-5

KOLÁŘ, Michal. *Bolest šikanování*. 2. vydání. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-7367-014-3.

KOUKOLÍK, František.; DRTILOVÁ, Jana. *Vzpouza deprivantů (Nestvůry, nástroje, obrana)*. Nové, přepracované vydání. Praha: Galén, 2006. ISBN 80-7672-410-5

KRATZ, Hans-Jürgen *Mobbing, jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press, 2005. ISBN 80-7261-127-5.

KRČMAŘOVÁ, Gabriela. Dorazil mobbing i do českých knihoven? Ikaros [online]. 2002, roč. 6, č. 6. [cit. 10. 2. 2015]. Dostupné na World Wide Web: <<http://www.ikaros.cz/node/964>> . ISSN 1212-5075

KŘÍŽKOVÁ, Alena, MAŘÍKOVÁ, Hana, UHDE, Zuzana. *Sexualizovaná realita pracovních vztahů. Analýza sexuálního obtěžování v České republice*. Praha: Sociologický ústav Akademie věd České republiky, 2006. ISBN 80-7330-090-7

MÜHLPACHR, Pavel. *Sociopatologie*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2008. Spisy Pedagogické fakulty Masarykovy univerzity, sv. č. 112. ISBN 978-802-1045-507.

NAKONEČNÝ, Milan. *Sociální psychologie organizace*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2005. ISBN 80-247-0577-X.

NOVÁK, Tomáš., CAPPONI, Věra. *Sám proti agresi*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing 1996. ISBN: 80-7169-253-0

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

SPURNÝ, Joža. *Psychologie násilí*. 1. vyd. Praha: Eurounion, 1996. ISBN: 80-85858-30-4.

SVOBODOVÁ, Lenka. *Nenechte se šikanovat kolegy: mobbing - skrytá hrozba*. Praha: Grada Publishing, 2008. ISBN 978-80-247-2474-4.

VACÍNOVÁ, Marie, LANGOVÁ, Marta. *Vybrané kapitoly z psychologie*. Československý spisovatel, 2011. ISBN: 978-80-7459-014-6

VÁGNEROVÁ, Marie. *Psychopatologie pro pomáhající profese*. 3. vyd., Praha: Portál, 2004. ISBN 80-7178-802-3.

VENGLÁŘOVÁ, Martina a kol. *Sestry v nouzi: Syndrom vyhoření, mobbing, bossing*. 1. vydání. Praha: Grada, 2011 ISBN 978-80-247-3174-2.

VYKOPALOVÁ, Hana. *Sociálně patologické jevy v současné společnosti*. 1. vyd. Olomouc: Univerzita Palackého, 2001. ISBN 80-244-0337-4

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1: Procentuální podíl respondentů z hlediska pohlaví.....	45
Graf 2: Věková struktura respondentů	46
Graf 3: Stupeň vzdělání respondentů	47
Graf 4: Oblast činnosti zaměstnavatele	48
Graf 5: Velikost organizace podle počtu zaměstnanců	48
Graf 6: Procentuální rozčlenění respondentů z hlediska pracovní pozice	49
Graf 7: Znalost terminologie patologických jevů	50
Graf 8: Hodnocení vztahů na pracovišti	51
Graf 9: Osobní zkušenost mobbing	52
Graf 10: Konkrétní projevy mobbingu	53
Graf 11: Zkušenost respondentů s bossingem	54
Graf 12: Konkrétní projevy bossingu	55
Graf 13: Osobní zkušenost sexual harassment.....	56
Graf 14: Projevy sexual harassment.....	56
Graf 15: Osobní zkušenost staffing	57
Graf 16: Konkrétní projevy staffing.....	57
Graf 17: Zkušenost respondentů s diskriminací, stalkingem.....	58

Graf 18: Osobnost agresora	59
Graf 19: Role respondenta	59
Graf 20: Úprava patologických jevů	60
Graf 21: Možnost ovlivnit prostředí, zasáhnout.....	61
Graf 22: Prevence vzděláváním	61
Graf 23: Osoba preventisty	62
Graf 24: Snaha o osobní řešení situace.....	63
Graf 25: Typické způsoby řešení	63
Graf 26: Informovanost o možnostech odborné pomoci	64

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1: Zkušenosti respondentů s jednotlivými patologickými jevy.....	65
Tabulka 2: Četnost zkušeností s konkrétními projevy mobbingu.....	66
Tabulka 3: Formy preventivních opatření	66
Tabulka 4: Nejtypičtější formy řešení patologických jevů.....	67

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A - Dotazník.....	I
----------------------------------	----------

Příloha A – Dotazník

Příloha A – Dotazník

Vážená respondentko/ vážený respondentě.

Jsem studentkou UJAK, oboru Manažerská – řízení lidských zdrojů

Dotazník, který se chystáte vyplnit, je součástí výzkumu, který realizuji ve své bakalářské práci, zaměřené na sociálně patologické jevy v pracovním prostředí, jejich formy, projevy, prevenci, obranu. (sociální patologie označuje jevy, které jsou společností klasifikovány jako nežádoucí, porušující sociální, morální či právní normy společnosti)

Získané údaje budou zcela anonymní. Budou použity pouze pro účely mé práce. Kvalita tohoto výzkumu je založena na Vaší ochotě, za kterou vám předem děkuji.

U následujících otázek vyberte odpovídající variantu:

Q1. Pohlaví:

- muž
- žena

Q2. Věk:

- 18 - 29
- 30 - 39
- 40 - 49
- 50 - 59
- 60 - 69

Q3. Vzdělání

- základní
- střední bez maturity
- střední škola s maturitou

- vyšší odborná škola
- vysoká škola

Q4. Oblast činnosti zaměstnavatele

- státní sektor
- soukromá sféra

Q5. Velikost zaměstnavatele podle počtu zaměstnanců

- mikropodnik (do 10 zaměstnanců)
- malý podnik (méně než 50 zaměstnanců)
- střední podnik (méně než 250 zaměstnanců)
- velký podnik (nad 250 zaměstnanců)

Q6. Pracovní pozice

- podřízený
- nižší management
- střední management
- top management

Q7. Znáte tyto odborné termíny z oblasti sociální patologie: mobbing (šikana ze strany kolegů), bossing(šikana podřízených vedoucím), staffing (šikana vedoucího podřízenými), stalking (pronásledování), sexual harassment(sexuální obtěžování) a jejich význam?

- Ano, znám tyto pojmy i jejich význam.
- Zním význam, pojmy ne.

Q8. Jak hodnotíte vztahy na Vašem pracovišti?

- velmi dobré
- neutrální
- špatné/hraničící s psychoterorem

Q9. Máte osobní zkušenost s mobbingem?

- ano
- ne

Q10. pokud ano, jakou měl mobbing formu?

- pomluvy, zesměšňování
- sabotování práce
- zastrašování, výhrůžky
- kritika pracovních výkonů
- vyčleňování z kolektivu
- zadávání degradujících úkolů

Q11. zažili jste bossing (šikanu podřízených vedoucím)?

- ano
- ne

Q12. Pokud ano, jakou měl formu?

- zadávání nesmyslných úkolů
- výhrůžky výpovědí
- ignorace
- znevažování pracovního výkonu
- nízké hodnocení oproti ostatním
- přemíra přesčasů

Q13. Máte osobní zkušenost se sexuálním obtěžováním (sexual harassment)?

- ano
- ne

Q14. Pokud ano, jakou mělo formu?

- vtipy, narážky
- sexuální nátlak podmíněný udržetím pracovní pozice
- pornografie na pracovišti

Q15. Máte osobní zkušenost se staffingem?

- ano
- ne

Q16. Pokud ano, v jaké formě?

- snaha vyštvat vedoucího všemi prostředky
- fyzické násilí
- sabotáž práce

Q17. Máte osobní zkušenost s jedním z těchto patologických jevů (diskriminace, stalking)?

- stalking
- diskriminace na základě rasy, národnosti, náboženského přesvědčení aj.

Q18. Kdo byl agresorem/pachatelem?

- žena
- muž
- kolektiv

Q19. Jaká byla Vaše role?

- oběť
- agresor
- divák

Q20. Je pojem mobbing Vaším zaměstnavatelem nějakou formou upraven a postihován (právní normou)?

- ano/patologické jevy upraveny pracovním řádem
- ano/ upraveny etickým kodexem
- ano/úprava antimobbingovém ujednáním
- ne
- nevím

Q21. Máte možnost ovlivnit prostředí/zasáhnout?

- ano
- ne

Q22. řeší Váš zaměstnavatel oblast psychologie vztahů, preventivním vzděláváním,(školení apod.)?

- ano
- ne
- nevím/netýká se mě

Q23. Je u Vaší organizace proškolená osoba řešící personální konflikty/preventista ?

- ano
- ne
- nevím

Q24. V úvodní otázce jste odpověděl/a, že jste byl účastníkem některého patologického jevu v pracovním prostředí. Měl/a jste snahu osobně řešit situaci?

- ano
- ne a to ze strachu, jiný důvod

Q25. Jakou formou byla situace řešena?

- oznámení vedení organizace
- oznámení policii
- výpověď
- odborná psychologická pomoc
- oznámení specializované instituci
- pokus o smír s agresorem

Q26. Máte informace, které státní či nestátní instituce mohou s patologickým jednáním pomoci? Kam se můžete obrátit?

- ano

ne

Napište alespoň 2 tyto instituce

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Edith Taberyová

Obor: Manažerská studia – Řízení lidských zdrojů

Forma studia: Bakalářské kombinované studium

Název práce: Sociálně patologické jevy v pracovním prostředí

Rok: 2015

Počet stran textu bez příloh: 79

Celkový počet stran příloh: 6

Počet titulů českých použitých zdrojů: 25

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 1

Počet internetových zdrojů: 2

Počet ostatních zdrojů: 0

Vedoucí práce: PhDr. Jindra Stříbrská, Ph.D.