



Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
Ekonomická  
fakulta

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra řízení

## **Bakalářská práce**

### **Šikana na pracovišti v bankovníctví**

Vypracovala: Denisa Trojáková

Vedoucí práce: Ing. Markéta Kocourková Ph.D.

# JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta  
Akademický rok: 2022/2023

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Denisa TROJÁKOVÁ  
Osobní číslo: E19681  
Studijní program: B0413A050023 Ekonomika a management  
Téma práce: Šikana na pracovišti v bankovníctví  
Zadávající katedra: Katedra řízení

### Zásady pro vypracování

#### Cíl práce:

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnotit na kolik se setkávají zaměstnanci v bankovníctví s projevy nějaké formy šikany (mobbing, bossing, staffing) a navrhnout preventivní doporučení pro eliminaci tohoto nevhodného typu chování.

#### Metodika práce:

Vypracování teoretického základu zabývající se šikanou na pracovišti a jejími negativními dopady na zaměstnance a organizaci; dotazníkové šetření v bankovníctví; analýza a syntéza dat; zhodnocení úrovně šikany v bankovníctví; návrh preventivních doporučení eliminujících šikanu v bankovníctví.

#### Rámcová osnova:

1. Úvod.
2. Literární přehled.
3. Cíl a metodika.
4. Charakteristika bankovníctví.
5. Analýza současného stavu
6. Návrh preventivních doporučení pro eliminaci šikany v bankovníctví.
7. Závěr.
8. Přehled použité literatury.
9. Přílohy.

Rozsah pracovní zprávy: 40 – 50 stran  
Rozsah grafických prací: dle potřeby  
Forma zpracování bakalářské práce: tištěná

#### Seznam doporučené literatury:

- Barancová, H. (2014). *Šikana a mobbing na pracovišti: právní problémy*. Praha: Leges.
- Beňo, P. (2003). *Můj šéf, můj nepřítel?*. Brno: ERA.
- Cakirpaloglu, P., Šmahaj, J., Cakirpaloglu, S., & Zielina, M. (2016). *Šikana na pracovišti v České republice: teorie, výzkum a praxe*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci.
- Hecht, L. (2004). *Mobbing, Staffing, Bossing*. 1. Norderstedt: Verlag.

Kratz, H. J. (2005). *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press.  
Svobodová, L. (2008). *Nenechte se šikanovat kolegy: mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Markéta Kocourková, Ph.D.  
Katedra řízení

Datum zadání bakalářské práce: 10. listopadu 2022

Termín odevzdání bakalářské práce: 14. dubna 2023



doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová  
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA  
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH  
EKONOMICKÁ FAKULTA  
Studentská 13 123  
370 05 České Budějovice



doc. Ing. Petr Řehoř, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 1. září 2021

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

Datum:

Podpis studenta:



## **Poděkování**

Ráda bych poděkovala mé vedoucí bakalářské práce Ing. Markétě Kocourkové Ph. D, za její skvělé odborné vedení, přínosy do mé práce, trpělivost a především čas, který mé práci věnovala. Dále bych chtěla poděkovat všem respondentům z bank, bez kterých by část mé práce nevznikla.

# Obsah

1	Úvod .....	3
2	Literární rešerše .....	4
2.1	Mobbing .....	5
2.1.1	Historie mobbingu .....	6
2.1.2	Definice mobbingu .....	6
2.1.3	Účastníci mobbingu .....	8
2.1.4	Sociodemografické aspekty mobbingu .....	11
2.1.5	Fáze mobbingu .....	13
2.1.6	Formy a cíle mobbingu .....	18
2.2	Bossing .....	19
2.2.1	Způsoby bossingu .....	20
2.3	Staffing .....	21
3	Cíl a metodika .....	22
3.1	Metody sběru dat .....	22
3.2	Výzkumný vzorek .....	23
3.3	Stanovené výzkumné otázky a hypotézy .....	25
4	Praktická část .....	26
4.1	Charakteristika bankovníctví .....	26
5	Analýza současného stavu .....	27
5.1	Verifikace výzkumných otázek a hypotéz .....	47
6	Diskuze .....	50
7	Návrh preventivních opatření k eliminaci šikany v bankovníctví .....	51
7.1	Workshopy .....	51
7.2	Pohovory zaměřené na zjištění šikany .....	51

7.3	Poskytnutí lékařské pomoci .....	52
7.4	Pomoc kolegů.....	52
8	Závěr.....	53
I.	Summary and keywords .....	54
II.	Seznam použitých zdrojů .....	55
III.	Seznam Grafů.....	57
IV.	Seznam Příloh .....	58

# 1 Úvod

Šikana obecně je poměrně ožehavé téma, nicméně setkáváme se s ní stále častěji nejen v osobním životě, ale i v pracovním. Za poslední roky se šikana na pracovišti stává stále častější a častější. Každý den se s ní někdo setká nejen v práci, ale například i ve škole nebo rodině. Pokud se děje značí závažný problém dlouhodobého charakteru. Tímto tématem se zabývá mnoho odborných publikací, které ji do detailu popisují.

Slovo mobbing definuje šikanu na pracovišti nebo jinak psychický teror v zaměstnání, jehož cílem je znepríjemnit danému jedinci jeho pracovní život a povinnosti s ním spojené. Oproti šikaně, která je spíše fyzického charakteru a je zjevná, je mobbing psychického charakteru. Za mobbing lze označit šikanu na pracovišti, která probíhá alespoň jednou týdně po dobu minimálně šesti měsíců. Často bývá skrytý a vyznačuje se spíše verbálními projevy. K mobbingu se pojí další zásadní termíny. Jedním z nich je bossing. Bossing se vyznačuje jako druh šikany, kdy šikanujícím je nadřízený. Na šikanovaného jsou kladeny vysoké nároky, dostává nesmyslné pracovní úkoly, zkrátka je na něj vyvíjen neustálý tlak od nadřízeného. Další důležitým druhem šikany je staffing, kde šikana probíhá ze strany podřízených na své nadřízené. Vyznačuje se častými agresivními útoky na nadřízeného, kdy nadřízenému jsou znemožňovány důležité pracovní kroky, které ovlivňují nejen jeho výsledky, ale i celé organizace.

Hlavním cílem této bakalářské práce je analýza šikany na pracovišti v bankovníctví, zjištění četnosti šikany a následně navrhnout opatření, která mohou zamezit šikaně. Práce je rozdělena do několika částí – literární rešerši, metodiku a praktickou část. První část práce se zabývá vysvětlením pojmů šikany na pracovišti – mobbingem, staffingem a bossingem. Rozebírá počátky šikany, její účastníky, motivy jejich chování a detailní rozbor jednotlivých fází šikany a v neposlední řadě také její formy a cíle. K vypracování této části byly využity odborné publikace. Další část tedy druhá se zabývá metodami sběru dat. V případě této bakalářské práce je to dotazníkové šetření. Praktická část popisuje a charakterizuje bankovníctví, legislativu a hlavní funkce České národní banky, analyzuje současný stav a graficky znázorňuje výsledky dotazníkového šetření.

## 2 Literární rešerše

Práce pro člověka je v dnešní době nejdůležitějším zdrojem obživy. Díky ní dochází k uspokojování základních potřeb. Studium a příprava na budoucí vzdělání je o mnoho delší, než byla dříve. Neustále se zvyšují nároky na znalosti a dovednosti. (Polanyi, 1944).

V posledních letech narůstá šikana na pracovišti. Původním termínem pro šikana na pracovišti je mobbing. Termínem se definuje závažný problém současného pracovního prostředí. (Lutgen – Sandvik & Tracy, 2012). Mobbing jako takový se vyznačuje spíše verbálními projevy oproti neverbálním. Mezi verbální patří jednoznačně pomluvy, neverbálním projevem je většinou fyzické napadení. Za mobbing se označuje šikana, která trvá pravidelně po dobu šesti měsíců – minimálně jednou týdně. Dalším znakem je asymetrie, to znamená, že se jedná o konflikt, kdy každá strana šikany je jinak silná. Jeden jedinec bývá slabší, druhý silnější. V neposlední řadě dochází v mobbingu k eskalaci, začíná nevinně, kolikrát není nijak rozpoznatelný a postupně graduje, kdy je šikanovaný nucen podniknout kroky, které jsou leckdy proti jeho vůli. (Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, 2003).

Význam slova šikana pochází z francouzštiny. Je odvozené od slova *chicane*, které lze volně přeložit právě jako šikanu, spor či hádku. Šikana bývá poměrně často zaměňována s mobbingem, kterým se zabýváme o kousek níže. Základní definicí šikany je fyzické a psychické ponižování či týrání slabšího jedince. Dle Hoela a Coopera je definice šikany: „*Situace, kdy jedna či více osob po určité časové období jsou terčem negativních aktů ze strany jedné či několika osob. Oběť má navíc potíže se proti těmto útokům bránit. Jednorázové incidenty nejsou za šikanu považovány.*“ (Hoel a Cooper, 2000, str. 6). Salin definuje šikanu takto: „*Opakované a neustávající negativní jednání namířené vůči jedné či několika osobám a vytvářející nepřátelské pracovní prostředí. Postižená osoba má potíže s obranou proti takovému jednání; nejedná se o konflikt dvou stejně silných stran.*“ (Cakirpaloglu, 2016, str. 14). Setkat se s ní můžeme v podstatě kdekoliv. Nejčastěji se vyskytuje ve školách, práci, armádě, vězení, sportovních klubech, ale také v rodině. (Beňo, 2015). U šikany je velice častá agrese na oběť, kterou provádí stále stejní jedinci na vybraného jedince. Vyznačuje se především hrubým násilím, hrozbami, slovními nadávkami, posměchy, pomluvami, manipulací, krádežemi (Říčan, 1993). Příčin, proč k šikaně dochází je mnoho. „*Mohou být rozmanité, od deviantní osobnosti agresora přes odlišnost oběti (rasové, národnostní, etnické) nebo handicap*

*oběti (somatický či psychický). U dospívajících a dospělých agresorů do procesu šikany může vstoupit i vliv alkoholu či drog, které odbourávají žádoucí sociální zábrany.“* (Cakirpaloglu, 2016, str.17).

Hlavní rysy šikany-opakování a záměrnost svého chování. Šikanu lze charakterizovat jako denně opakující se poškozování a ubližování oběti. Často se opakuje, probíhá v delším časovém období. Dalším rysem je rozdílnost síly fyzické, psychické a sociální, kdy silnější jedinec šikaneje slabšího jedince, který nemá šanci se nějak bránit. (Olweus, 2003). Agresor způsobuje oběti jasné utrpení, kdy následkem je jeho zisk a prospěch. (Svobodová, 2008).

Šikana má více forem. U šikany, která je zjevná se jedná o fyzickou agresi. Pro ni jsou typické primitivní formy násilného chování. Dále máme slovní agresi, která je spojená se zastrašováním, manipulativními a ponižujícími příkazy. Agresor se snaží o sociální izolaci své oběti. V některých případech se stává agresor na svou oběť závislým. Ponižováním své oběti si zvyšuje svoje sebevědomí, objevuje se pocit nadřazenosti, snaží se o získání moci nad obětí. Proto se chování opakuje a stále graduje. Oběti je většinou slabší jedinec, který se nemá, jak bránit, a proto se snaží zalíbit svému agresorovi a plní veškeré jeho požadavky, o které ho žádá. K tomuto tématu se vztahuje pojem tzv. stockholmský syndrom, který vyjadřuje náklonnost ke svému únosci, oběti obdivují jeho sílu a poslušnost. Tato forma šikany je skrytá a kolikrát nemá pozorovatel nejmenší tušení, že k nějaké šikaně dochází. (Cakirpaloglu, 2016).

Mobbing a šikana jsou často zaměňovány. Nicméně rozdíly tam jsou. O mobbingu by se dalo říci, že je jeden z druhů šikany. Šikana se projevuje v jednodušších společenstvích – škola, armáda, kdežto mobbing probíhá převážně na pracovišti. U šikany jsou oběťmi všechny věkové kategorie, u mobbingu jen dospělí jedinci. Šikana je snadno rozpoznatelná a je často provázená fyzickým násilím, naopak u mobbingu je to spíše skryté, těžce rozpoznatelné a spojené s psychickým násilím. (Svobodová, 2008).

## **2.1 Mobbing**

Mobbing lze označit jako psychický teror na pracovišti nebo také jako šikana na pracovišti. Jsou to různé formy znepríjemňování pracovního života. Šikanovaným je zaměstnanec a na straně šikanujícího stojí jeden nebo více jedinců, kteří mají stejné postavení jako oběť na jejich pracovišti. Jedná se především o cílevědomé, zákeřné

a opakované útoky na oběť, které jsou těžce rozpoznatelné. Mobbing je vědomé týrání jedince, které probíhá zpravidla jednou týdně po dobu minimálně šesti měsíců. Mobbing jako takový je známý už z osmdesátých let minulého století, kdy se dostal více do podvědomí. Řešil se z hlediska zdravotního stavu jedince, ale také z pohledu produktivity práce. Lze ho najít ve Skandinávii, Velké Británii, Holandsku, Německu a USA, ale rozšířen je téměř všude. Ve světě je mobbing známý spíše pod názvem Workplace bullying, Psychological terror, Workplace trauma Work harassment, Bullying.

### 2.1.1 Historie mobbingu

Slovo mobbing je odvozeno z angličtiny ze slovesa „to mob“, v překladu znamená utlačovat, urážet, útočit a napadat. Poprvé bylo použito v roce 1919 anglickým ornitologem Frankem Finnem. Původně se mobbing vztahoval ke zvířecí říši – Finn jím popsal vzájemné chování ptáků. Rakouský etolog Konrád Lorenz pojem označil jako „*útok smečky na vetřelce, který vnikl do jejich teritoria*“. (Svobodová, 2008, str. 20). Také jím popisuje útoky ptáků na kočky a jiné noční predátory ve dne. Cílem útoků bývá oslabení predátora a zvýšení šance na své přežití. (Lorenz, 2002). Mobbing v sociální sféře byl poprvé formulován v roce 1933 v Německu od švédského psychologa práce Heinze Leymanna. (Kratz, 2003). Svou teorii o šikaně potvrdil na základě případových studií zdravotních sester, které spáchaly sebevraždu, nebo se o ni pokusily na základě negativních událostí na jejich pracovišti. Stal se zakladatelem specializovaných pracovišť, které se mobbingem začaly zabývat. (Chromý, 2014). Každý, kdo se na mobbing zaměřil měl trochu jinou interpretaci definice, nicméně podstata zůstává stejná a to ta, že dochází k psychickému utlačování daného jedince.

### 2.1.2 Definice mobbingu

Mobbing lze definovat jako šikanu, agresi a obtěžování zaměstnance na pracovišti. Také ho můžeme interpretovat jako šikanu mezi kolegy. Každý z vybraných autorů níže uvedených interpretuje definici mobbingu jinak, význam zůstává stále stejný.

*Mobbing lze pojmut jako útoky proti oběti tak, že: „, hlavní zbraní není fyzická síla (i když někdy k fyzickému násilí může dojít), ale drobné a často nenápadné útoky, kterými pomalu, nenápadně, ale naprosto systematicky ničí svoji oběť.“* (Svobodová, 2008, str. 64).

Dle psychologa Leymanna je definice v tomto následujícím znění:  
*„Psychologický teror nebo mobbing v pracovním životě zahrnuje hostilní a neetickou*

*komunikaci, jejímž prostřednictvím je teror systematicky vyvíjen jednou nebo více osobami zpravidla vůči jedné osobě, jež je díky mobbingu zatlačena do beznadějně a bezbranné pozice, ve které je prostřednictvím neustávajícího mobbingového jednání udržována. Tato jednání se objevují velmi často (statistická definice: přinejmenším jednou týdně) a dlouhodobě (statická definice: přinejmenším půl roku).“ (Cakirpaloglu, 2016, str.13).*

Zapf popisuje mobbing takto: *„Pojem mobbing na pracovišti znamená obtěžování, šikanu, urážky, vyloučení na základě pohlaví či přidělování ponižujících pracovních úkolů, přičemž postižená osoba v průběhu takového jednání dospěje do podřízené pozice.“ (Zapf, 1999a, str. 77).*

Odehrává se výhradně mezi dospělými jedinci, a především na jejich pracovišti. (Svobodová, 2008).

Zaměstnanec se denně potýká s řadou nepřátelských projevů ze strany jednoho nebo více jedinců a denně ho sužuje strach, ponížení a bezmoc, že bude vyloučen z kolektivu, nebo hůře, že bude nucen odejít z pracoviště. (Leymann, 1996).

Probíhá systematicky, cíleně, často a protiprávně. Je těžce rozpoznatelný, často bývá skrytý. Trvá v časově delším období, vyskytuje se ve velmi častých intervalech. Cílem je udělat z pracovníka neschopného, nepřizpůsobivého a problémového, zkrátka, že nedokáže plnit své pracovní povinnosti. (Svobodová, 2008). Pro šikanovaného jedince je to velký zásah do pracovního, ale i osobního života. (Kratz, 2003).

Útoky mobbera (ten, co šikanuje) jsou častokrát bez příčiny a mnohdy se netýkají konkrétního důvodu, proč je šikanován zrovna vybraný jedinec. Na šikanovaného je vyvíjen velký tlak a vlastně ani nezáleží na tom, jakou činnost vykonává. (Svobodová, 2008).

V tomto druhu šikany na pracovišti se často vyskytují psychologické útoky, a naopak je zde menší pravděpodobnost fyzického ohrožení daného jedince. Na šikanovaného je donášeno jeho nadřízeným, dochází k častým intrikám na jeho osobu a také pomluvám. Oběť se nemůže nijak bránit útokům, které jsou na něj nastraženy a často dochází k propuštění ze zaměstnání. (Chromý, 2014).

Šikanující je většinou velmi chytrý, mobbing se stává rafinovaným a skrytým, je promyšlený do nejmenšího detailu tak, že ho často ani lidé nerozpoznají. (Svobodová, 2008).



Problematiku spojenou se šikanou a mobbingem lze najít i u nás. V České republice se zabývá mobbingem agentura GfK Praha. Každé dva roky od roku 2001 provádí dotazníkové šetření, na jehož základě zjistili, že téměř 16 % nad 14 let má nějakou osobní zkušenost se šikanou, dále, že více než čtvrtina je šikanována jednou týdně a skoro polovina dotazovaných je obětí šikany po dobu jednoho roku. (Svobodová, 2008).

### 2.1.3 Účastníci mobbingu

Oběťmi mobbingu se stávají většinou: „méně výkonní, neprůbojní, citliví, labilní, choulostiví a pesimisticky založení pracovníci“. (Kratz, 2005, str. 20). Většinou jsou to jedinci, kteří jsou křehcí, přecitlivělí a jsou snadným cílem. Když se stanou obětí neumí se bránit. Cílem mobbera, ale můžou být také jedinci, kteří jsou naopak silní, sebejistí a jsou kvalifikovaní. Z toho vyplývá, že „*neexistuje žádný typický profil oběti – mobbing může postihnout každého!*“ (Kratz, 2005, str. 21).

Lze ho najít ve všech pracovních oborech, větší riziko mají zaměstnanci a úředníci, kteří pracují ve:

- zdravotnictví a resortu sociálních věcí.
- armádě.
- školství.
- státní správě. (Kratz, 2005).

U mobbingu nezáleží na tom, jestli jste žena nebo muž. Spíše dochází k rozdílnosti v tom, kdo se ho účastní. Ženy jsou ze 40 % šikanovány ženami, ze 30 % muži a ze 30 % se na něm podílejí ženy i muži. Co se týče mužů, tam je to poněkud vyšší procento. Až 76 % mužů se podílí na šikaně dalšího muže, 3 % mužů jsou šikanováni ženami a 21 % se podílejí na šikaně ženy i muži. Z hlediska věku jsou šikanovány spíše mladší ženy ve věku 35 let a starší muži ve věku 50 let, průměrný věk mobberů je 40 let. (Kratz, 2005).

#### **Mobber**

Mobber je hlavní aktér mobbingu, přesněji řečeno člověk, který páchá násilí na druhých. Je mistrem ve vyvíjení nátlaku, který je především aktivní, neustálý a dlouhodobý. Provádí ho minimálně jednou týdně po dobu šesti měsíců. Těmito aktéry bývají většinou lidé, kteří mají sklon k agresivnímu chování. Na šikanovaném se snaží nahnat své ztracené sebevědomí, neuznávají jiná pravidla než ty vlastní. K mobberům lze

řadit také kariéristy, jejichž cílem je prosazení sebe sama na úkor svých spolupracovníků. Předpoklady k mobbingu má člověk, který náhle přišel k vyšší funkci ve firmě, nebo člověk, který získal nějaký majetek. Dojde ke změně jeho myšlení, vnímání. (Svobodová, 2008).

Pokud mobber má vyšší pozici, lze snadno skryje šikanu za svou vedoucí pozici ve společnosti. Za chování mobbera jsou často schovány negativní emoce v podobě závisti, žárlivosti, pocit ohrožení. Dle Huberové se rozlišují tři druhy mobberů: náhodní pachatelé, strůjci a spoluúčastníci. *„Náhodní pachatelé se nejčastěji objevují při nedorozumění mezi zaměstnanci, což postupně přerůstá v trvalejší konflikt, v němž z původně vyrovnaných soupeřů jeden získává převahu a trvale šikanuje soupeře. Strůjci, kteří mívají agresivní nebo soutěživou povahu, jednají sami nebo ve spojení s jinými spolupracovníky a šikanu používají k potvrzení vlastní hodnoty nebo jiných na sebe zaměřených cílů. Mezi pachatele lze také zahrnout další spolupracovníky, kteří se sice k šikaně staví pasivně, nicméně ji tímto postojem nepřímo podporují, a proto se také podílejí na jejím vzniku, průběhu a důsledcích.“* (Cakirpaloglu, 2016, str. 29).

S mobbingem je spojená i nejistota, která je úzce spjatá s napětím mezi zaměstnanci, v důsledku organizačních a personálních změn. Kdy zaměstnanci nemají jistotu kvůli nedostatku informací, stoupá napětí a agrese. Jsou mimo dění a nemohou ovlivnit kolektivní rozhodování. Dochází k mobbingu, kdy je obětí pracovník na shodné pozici s mobberem, popřípadě někdo z nadřízených či z vedení společnosti. Šikanovanými se stávají osoby, které se od ostatních zaměstnanců něčím liší například rasou, náboženstvím, etnikou. (Cakirpaloglu, 2016).

### **Oběť**

Obětí se stává často motivovaný, komunikativní a zodpovědný zaměstnanec. V podstatě ten, který může mobberovi uškodit například tím, že kvůli němu se nedostane na vyšší pozici. (Vuković, 2006).

Konflikt nastává ve chvíli, kdy pracovitý zaměstnanec chce dosáhnout vyšší pozice na úkor mobbera. Žádost nenápadného pracovníka může ve vedoucích pracovnících vyvolat špatnou reakci v podobě nesmyslného požadavku. Pracovník, kterému nevyhověli s jeho požadavkem může tímto vyvolat interpersonální konflikt. Vedoucí pracovníci nepřiznávají svou chybu a poctivý pracovník svádí vinu na svou osobu. Po neustálých útocích vykazuje známky depresí, sebeobviňování, úzkostí, napětí,

výkyvů nálad. (Decoster, Camps, 2013). Ostatní zaměstnanci přešli od obrany a podpory oběti na protistranu. Změna jejich postoje vůči oběti ve smyslu její izolace. (Lutgen – Sandvik, 2013).

Mobbing celkově podporuje pokles motivovanosti pro práci a produktivity jak oběti, tak i ostatních zaměstnanců. Konflikt neúprosně roste a často dochází k jeho bagatelizování. Přátelé, blízcí, kolegové oběť přestávají chápat a ubývá solidarity vůči šikanovanému. Situace se stává neúnosná, izolace šikanovaného vede k jeho častým absencím v zaměstnání a později spěje k jeho odchodu. (Cakirpaloglu, 2016).

### **Přihlízející**

Osoby, které jsou nedílnou součástí mobbingu, nepřímo ho ovlivňují ve smyslu toho, že jen přihlížejí. Svým nečinným postojem mění dynamiku a průběh mobbingu. Důsledky spojené s mobbingem ovlivňují i právě zmíněné přihlízející zaměstnance společnosti. Časté dopady na jejich psychiku, samozřejmě i zdraví, následně to ovlivňuje jejich pracovní a sociální status ve společnosti. Mobber využívá svého postavení a moci nad ostatními jeho spolupracovníky, porušuje normy především etické a mnoho dalších pravidel. Napětí na pracovišti pociťují všichni zaměstnanci včetně oběti. *„Paul, Omari a Standen (2012) se domnívají, že přihlízející mobbingu nejsou jen náhodní pozorovatelé mobbingu, nýbrž jsou součástí celého kontextu šikany na pracovišti. Přihlízející jsou velmi často aktivně nebo pasivně zapojeni do celého procesu šikany na pracovišti, ať už na straně mobbera nebo oběti.“* (Cakirpaloglu, 2016, str.31).

Van Heugten rozdělil přihlízející na tři skupiny. První skupinou jsou přihlízející, kteří pomáhají mobberovi vytvořit situace, kdy má nejlepší podmínky pro útočení a stojí na jeho straně. Častá agrese přihlízejících na oběť. Důvodů tohoto chování je spousta například strach, že budou šikanováni také. Dalším je postupná averze na oběť, mobber dosáhl svého. Druhou skupinu tvoří přihlízející, kteří mají neutrální postoj k šikaně, nezasahují a vypouští jí. Snaha o ignorování situace na svém pracovišti. Pokud se v této skupině objeví někdo, kdo má manažerskou pozici, stává se situace velice závažnou. Takovéto případy by vůbec neměly nastat. Manažer má oběť vůči mobbingu bránit, prošetřit situaci, zároveň přijmout opatření proti šikaně. Vedoucí pracovník má strach o svou pozici, moc, proto do situace nezasahuje. Poslední tedy třetí skupinou jsou zaměstnanci společnosti, kteří stojí při oběti, zároveň jim ale nepomohou šikanu řešit. Vyslechnou si jejich problémy, strachy, ale mobberovi se nepostaví. Bojí se o své místo

a o to, že by se mohli stát oni tím terčem pro šikanu. Mezi těmito třemi skupinami se lze flexibilně pohybovat podle situace šikany na pracovišti, chování mobbera, ale i chování oběti. (Cakirpaloglu, 2016).

#### **2.1.4 Sociodemografické aspekty mobbingu**

Sociodemografické aspekty řeší cílové skupiny mobbingu. Jak moc ovlivňuje pohlaví postoj vůči šikaně – ve smyslu jaké pohlaví více šikanuje, které má větší předpoklady k tomu být obětí mobbingu. Dále sem patří například věk. Rozebírá věk oběti i mobbera. Studie se v tomto aspektu poměrně rozcházejí. Jedna tvrdí, že výskyt šikany s věkem klesá, druhá studie prokázala opačný výsledek, že výskyt šikany se s věkem zvyšuje. Dále sociodemografické aspekty zahrnují pracovní pozice. Zda to, na jaké pozici jsou zaměstnanci ovlivňuje šikanu.

##### **Pohlaví**

Dle studií je prokázáno, že nejčastějšími oběťmi mobbingu jsou ženy. V průběhu let, kdy panuje patriarchát dochází k tomu, že ženy nejsou příliš asertivní a agresivní. Ženy jsou o mnoho slabší a těžko se ubrání šikaně na jejich pracovišti oproti mužům. Ženy v pracovní kultuře zastávají spíše nižší pozice, málokdy najdeme ženu na manažerské a vedoucí pozici. Procentuální rozvržení šikany je 62,5 % žen a 37,5 % mužů. Z toho vyplývá, že téměř dvakrát více jsou mezi šikanovanými ženy oproti mužům. (Zapf, Escartín, Einarsen, Hoel, & Vartia, 2011).

Průzkumy byly prováděny v sektorech – zdravotnictví, sociální péče a vzdělávání, kde převažují jako zaměstnanci spíše ženy. Na pracovišti dochází k šikaně z pozic seshora dolů, jelikož ženy jsou spíše na nižších pozicích, tak i z tohoto pohledu je prokázáno, že ženy jsou obvykle terčem. Ze studií také vyplývá, že mezi agresory jsou spíše muži. Rozložení mobberů je 49 % mužů je v pozici šikanujícího, 30 % žen šikanuje a 21 % tvoří osoby obou pohlaví dohromady. U mužů dochází v mobbingu k přímé agresi, kdy dávají oběti podpurné úkoly, které jsou pro jejich pozici triviální, dále ignorují oběť. Ženy, když šikanují, tak využívají nepřímé agrese – pomlouvání, zesměšňování, kritizování. (Kratz, 2005).

Zaměstnanci na vyšších pozicích jako jsou manažeři a vedoucí pracovníci, mají větší předpoklady k mobbingu, cítí vůči svým podřízeným jistý druh nadvlády. Při výzkumech došlo k prokázání šikany stejného pohlaví na stejné pohlaví, tedy že žena spíše šikanuje ženu a muž spíše muže.

Organizace Workplace Bullying Institute provádí každé 3-4 roky průzkumy, které se zaměřují na šikanu na pracovišti – zkoumají pohlaví, věk, rasu a mnoho dalšího, co ovlivňuje šikanu i například, jak COVID – 19 ovlivnil šikanu na jejich pracovišti. Výsledky minulého roku jsou následující – slovní napadání a vyhrožování se projevilo u 13,1 % mužů a 12,4 % žen. Šikany a sexuálního obtěžování se minulý rok dopustilo 9,6 % mužů a 11 % žen, to je velice zajímavé zjištění, že ženy mají o více než 1% vyšší výsledky oproti mužům. Dalším zkoumaným projevem šikany bylo ponižující chování, kde muži měli 9,8 % a ženy 7,9 %. Poslední zmínka bude o fyzickém násilí, kde jsou velice překvapivé výsledky. Minulý rok se muži dopouštěli 2 % fyzického násilí, ale ženy měly 1,1 %, to je poměrně vysoké procento pro ženy. (Statistika šikany na pracovišti Výzkum a fakta, 2023).

### **Věk**

V tomto sociodemografickém aspektu panuje jistý nesoulad. Jedna skupina autorů uvádí, že s věkem šikana klesá, druhý názor je, že s věkem se šikana zvyšuje, třetí skupina říká, že věk nehraje u mobbingu žádnou roli. Rayner a Lutgen – Sandvik se dle svých studií shodují v tvrzení, že šikanovanými se nejčastěji stávají zaměstnanci, kteří jsou mladší 25 let. Hlavní podstatou šikany se zde stává bránění naplňování jejich stanovených pracovních úkolů, urážky a verbální zastrašování oběti. V analýze, která zkoumala souvislosti šikany na pracovišti, věk a pohlaví se zjistilo, že nejčastěji šikanují ženy v letech od 34-44 let. Další studie došla k tomuto závěru, že šikana se častěji zvyšuje s věkem zaměstnance do 60 let, poté klesá. Již dříve zmíněná organizace Workplace Bullying Institute uvádí, že průměrný věk šikanovaných není větší než 42 let. Nejvyšší věk šikanovaných na jejich pracovišti je okolo 40 let. Naopak nejméně jsou šikanováni zaměstnanci ve věku okolo 30 let. U státních úředníků jsou nejvíce rizikováni zaměstnanci, kteří mají věk v rozmezí 35-54 let. (Cakirpaloglu, 2016).

## Pracovní pozice

Rozdíly tohoto aspektu se týkají především ve způsobu šikany. Dělníci a mistři jsou více šikanováni diskriminujícím chování. Oproti tomu manažeři uvádí extrémní nátlak, co se týká práce a jejich pracovních úkolů. Hoel zkusil propojit pracovní pozici a pohlaví obětí šikany, kde došel k velice zajímavým výsledkům. Právě u dělníků a jejich mistrů dochází k šikaně převážně na muže, u vyššího managementu jsou šikanovány spíše ženy, které jsou na manažerské pozici. Na vyšších pozicích dohází k nižšímu výskytu šikany. (Hoel et al, 2001).

### 2.1.5 Fáze mobbingu

Mobbing jako takový je dlouhodobý proces šikany, který se vyznačuje svou dynamikou. Z výsledků jednoho rakouského průzkumu vychází, že mobbing trvá v průměru více než tři roky. Mobbing má 4 fáze:

1. Fáze: konflikt,
2. Fáze: systematicky se vykonává psychický teror,
3. Fáze: zásah nadřízeného,
4. Fáze: vyloučení, (Kratz, 2005).

První fáze začíná pomalu a nevinně. Oběť se setkává s vtípy, neomalenostmi, škaředými až jízlivými poznámkami, které jsou často spouštěčem konfliktu. Konflikt bývá často triviální, bezvýznamný a také zprvu úplně náhodný. Spouštěčem může být nedorozumění, nedůležitá záležitost. Konflikt se neřeší, nepovažuje se za závažný, nebo se mu všichni snaží vyhnout. Postupně, ale graduje a stane se větším problémem, není čas na vyřešení problému a konflikt vygraduje k počátku mobbingu. Ze začátku mobber útočí zlehka, pomalu v nepřímých náznacích. Snaží se svoji oběť vyhodit z jeho rovnováhy. Šikanovaný se pokouší stáhnout, protože nechce konflikt zvětšovat. Ví, že se šikanátorem se nelze domluvit na čemkoliv nebo o něčem vyjednávat. To ovšem znamená, že oběť je zklamaná a objevuje se trpkost. Mobberův postoj se mění a stává stále agresivnějším. Tato první fáze není příliš dlouhá na rozdíl od dalších třech, není zde jasné, kdy se stane z konfliktu mobbing. (Svobodová, 2008).

Druhá fáze řeší, že pokud se vzniklý konflikt neřeší stane se z něj psychický teror. Zaměstnanec se stává cílem útoků mobbera. V počátku se útoky neobjevují hojně a nejsou silné, postupně jimi zjišťuje, kam až může s nimi zajít. Dochází ke schválnostem, pomluvám, prozatím to ale není systematická činnost na oběť. Důvod těchto poznámek

ještě stále není znám, situace ustupuje a šikanovaný se stává obětí. Zdravotní stav oběti se zhoršuje a je čím dál zranitelnější. Dochází ke snížení koncentrace v práci, klesá sebedůvěra, snižuje se pracovní výkon. U oběti lze zpozorovat první příznaky psychosomatických onemocnění. Pro spoluzaměstnance, kteří nemají o šikaně ponětí se to může zdát jako malé hádky, konflikty. Cílem mobbera v této fázi je ovládnutí své oběti a získání moci nad ní. Udržuje ji ve velkém napětí. Pasivně nutí oběť k jinému chování. Šikanovaný si toto jeho chování neuvědomuje. Mobber se snaží zničit veškerý odpor oběti a separuje ji od kolektivu tak, aby ji mohl dál zpracovávat. Na šikanovaného jsou prováděny útoky stále častěji a jsou čím dál více promyšlené. Oběť je postupně vylučována z pracovního kolektivu, útoky ji dráždí a pro své okolí se stává konfliktní. Kolektiv změnu chování, nálad a snížení pracovního výkonu nechápe, nedochází jim důvody tohoto chování. Okolí oběti začíná mluvit o oběti v negativním slova smyslu. (Svobodová, 2008).

Třetí fáze je fázi, kdy se teror stává oficiálním. Útoky na oběť jsou stále častější a postupně gradují tím, že jsou nemilosrdné a mnohem více zákeřné. Mobbing se stupňuje, nabírá na své síle. Mobber vymýšlí stále tvrdší útoky a využívá tvrdé taktiky. Postižený si útoky na svou osobu už plně uvědomuje a ví, že je jimi zotročován. Ví, že je středem zájmu na svém pracovišti, ale i u mobbera je středobodem. Naschvály jsou na něj připravovány úmyslně a s jediným cílem. Vypudit šikanovaného z jeho pracoviště a pracovního kolektivu. U této fáze často dochází k přidání dalších zaměstnanců, kteří dosud nebyli v šikaně angažováni. Příčinou může být, že se snaží zalíbit šikanujícímu, nebo si zpestřit svou práci, utéct od nudy na pracovišti. Když není šikana zmapována, dochází k tomu, že šikanující to přeroste přes hlavu. Hlavním cílem je, že jdou všichni zúčastnění na jednoho. Šikana graduje a stává se zábavou pro všechny šikanující. Mobbing je vidět tím, jak graduje a nastává zásadní krok, zasahuje vedení. Šikanovaný je ve velkém stresu. To zapříčiňuje, že dělá chyby. Je zván na vedení, kde má odůvodnit své chyby, dostává ultimáta, je mu vytýkána malá snaha a nemotivovanost do práce. Vedení se těmito kroky stává spolupachatelem šikany, ač o tom někdy nemá vůbec tušení. Nehledá příčiny jeho chování, proto ho hned označí za neschopného, místo toho, aby prohlédl, že je oběť šikanovaná. (Svobodová, 2008).

Ve čtvrté fázi se stává nejhorší a to je, že oběť je naplno vyloučena z pracovního kolektivu. Stává se, že oběti se mění místo výkonu práce, dostává pouze práci, která je pro něj podřadná, nebo na kterou je překvalifikovaný, ale v situaci, kdy je šikanován ji

třeba ani nezvládá. Snižují se jeho kompetence pro práci, oběť má za sebou neustále někoho, kdo ji kontroluje. V těchto případech dochází k tomu, že dělá chyby. Okolí šikanovaného hned odsoudí, protože dělá chyby a nedělá svou práci na 100 %. Nadřizený si všímá, že má jeho zaměstnanec problém. Připisuje to osobním problémům a nenapadá ho, že problém by mohl být na pracovišti, a to u jeho zaměstnanců. Někdy se stává, že vedení ví, že situace na pracovišti není ideální, ale nesnaží se s tím něco dělat, nevidí důvod. Hlavním zlem je oběť. Vedení se snaží oběť rychle vypudit z firmy a tím nepřímo dává svolení k mobbingu. Oběť dostává výpověď a pokud se brání je mnoho důvodů proč ji vyhodí. Díky chybám, ke kterým docházelo, ztrátou kompetencí a výkonnosti. Jakýkoliv problém je záminkou a důvodem k vyhození oběti z práce. (Svobodová, 2008).

Leymann, který se mobbingem zabýval sestavil systematický seznam, který byl nazván „*Leymann Inventory of Psychological Terrorization (LIPT)*“ (Chromý, 2014). Pojednával o povahových rysech, které jsou společné pro všechny mobbery nebo pro všechny oběti mobbingu. Seznam má pět kategorií, které jsou označeny písmeny A až E, je zde vyobrazeno 45 položek chování mobbingu. (Beňo, 2003).

První kategorie se zaměřuje na **možnost vyjádřit se a svěřit se**. Oběti je odepřena přiměřená komunikace se spolupracovníky ze strany managementu, nemá šanci obhájit svůj postoj vůči problému, chování. Nemá nárok na vyjádření a dochází zde k verbálním útokům.

Druhá kategorie řeší **sociální vztahy osoby**. Oběti mobbingu je bráněno udržovat sociální vazby na pracovišti. Šikanovaná osoba je ignorovaná, následně izolovaná od kolektivu. Spoluzaměstnanci se brání veškeré komunikace s obětí, přehlíží ji, není zvaná na neformální schůzky a setkání, zkrátka se chovají jako kdyby žádného spolupracovníka neměli.

Třetí kategorií je **ohrožení sociální reputace osoby**. Jedná se hlavně o šíření pomluv, napodobování oběti. Oběť se stává terčem posměchu i kvůli etnickému nebo rasovému původu. Na pracovním výkonu oběti jsou neustále hledány nějaké nedostatky.

Předposlední kategorie je charakterizována jako útoky na **kvalitu pracovního a osobního života**. Sem patří veškeré útoky na práci a pracovní úkoly oběti. Šikanovaná osoba nemá přidělené žádné úkoly, nebo naopak má práce tolik, že ji nestíhá. V této kategorii se nachází i přehnaná kontrola jeho úkolů, popřípadě tresty za nesplněné či



chybné plnění jeho pracovních povinností. Dochází zde i k odevzdání pracovního telefonu, počítače či dokonce automobilu.

V páté kategorii se Leymann zabývá útoky na **zdraví osoby**. Oběť dostává přidělené úkoly, které mohou být nebezpečné jejímu zdraví. Je napadána ostatními anebo je sexuálně obtěžována.

**(A) Útoky na možnost se vyjádřit, případně se někomu svěřit:**

1. *Nadřizovaný omezuje možnost „oběti“ se vyjádřit (něco sdělit).*
2. *Dotyčná osoba je neustále přerušována.*
3. *Kolegové omezují její možnost se vyjádřit.*
4. *Oběť je terčem hlasitých nadávek nebo křiku.*
5. *Její práce je neustále kritizována.*
6. *Neustále je kritizován její soukromý život.*
7. *Je objektem či terčem „teroru po telefonu“.*
8. *Je jí ústně vyhrožováno.*
9. *Je jí vyhrožováno písemně.*
10. *Oběti je upírán kontakt prostřednictvím znevažujících pohledů nebo gest.*
11. *Je jí upírán kontakt prostřednictvím různých náznaků či odmítnutí, aniž by jí to bylo řečeno přímo.*

**(B) Útoky na sociální (mezilidské) vztahy:**

12. *S dotyčnou osobou nemluví.*
13. *Nenechává se, aby nás tato osoba mohla oslovit či se k nám přihovořit.*
14. *Je posazen/a do místnosti, která je daleko od ostatních kolegů.*
15. *Kolegům je „zakázáno“ s touto osobou mluvit.*
16. *Je s ní zacházeno, jako kdyby „byla vzduch“.*

**(C) Útoky s dopadem na pověst, úctu a vážnost:**

17. *Za zády dotyčné osoby jsou o ní šířeny „zlé řeči“.*
18. *Rozšiřují se o ní pomluvy.*
19. *Dotyčná osoba je vysmívána či zesměšňována.*
20. *Je v podezření, že není duševně zcela v pořádku.*
21. *Má se prý nechat vyšetřit psychiatrem.*
22. *Na adresu případného postižení dotyčné osoby se dělají vtipy.*

23. *Je imitována její chůze, hlas či gesta za účelem tuto osobu znevážit či zesměšnit.*
24. *Je napadáno její politické či náboženské přesvědčení.*
25. *Soukromý život dotyčné osoby je předmětem různých vtipů.*
26. *Je znevažována a zesměšňována její národnost.*
27. *Bývá nucena vykonávat práce, které zraňují její sebevědomí a sebeúctu.*
28. *Její pracovní nasazení a výkon je znevažován a hodnocen neobjektivním způsobem.*
29. *Rozhodnutí dotyčné osoby jsou zpochybňována, případně nejsou brána vůbec v potaz.*
30. *Je terčem obscénních nadávek a jiných znevažujících výrazů.*
31. *Je předmětem sexuálního zájmu a jsou jí činěny verbální sexuální nabídky.*

**(D) Útoky na kvalitu pracovní a životní situace:**

32. *Dotyčné osobě nejsou přidělovány žádné pracovní úkoly.*
33. *Bývá jí odebrána možnost jakéhokoli zaměstnání, a dokonce nesmí na pracovišti vykonávat ani činnost, kterou si vymyslí sama.*
34. *Dotyčná osoba dostává nesmyslné pracovní úkoly.*
35. *Dostává úkoly, které jsou hluboko pod úroveň jejich dovedností a možností.*
36. *Dostává stále nové úkoly.*
37. *Dotyčná osoba dostává úkoly, které poškozují její osobu či pověst.*
38. *Dostává úkoly, které přesahují její kvalifikaci s úmyslem prokázat její neschopnost či dotyčnou osobu blamovat či zdiskreditovat.*

**(E) Útoky na zdraví:**

39. *Dotyčná osoba je nucen/a do práce, která poškozuje její zdraví.*
40. *Je jí vyhrožováno fyzickým násilím.*
41. *Vůči dotyčné osobě je použito mírnějšího násilí, aby si „to lépe zapamatovala“.*
42. *Dotyčná osoba je tělesně zneužívána.*
43. *Jsou jí způsobeny výdaje s úmyslem dotyčnou osobu poškodit.*
44. *Jsou jí způsobeny fyzické škody doma nebo na pracovišti.*
45. *Dotyčná osoba je sexuálně obtěžovaná. (Beňo, 2005, str.152-154).*

## 2.1.6 Formy a cíle mobbingu

### Formy

Einarsen rozlišuje *mezilidský mobbing*, který charakterizuje vzájemnou vazbu dvou či více stran a druhým je *organizační mobbing*, který působí na organizační procesy a podmínky velmi nevhodně. Dále máme například mobbing „*s prací související*“, který se vyznačuje především nesmyslnými pracovními úkoly, nadměrným množstvím úkolů ke splnění, neustálé kontrolování jejich splnění. Následuje „*osobní mobbing*“ - šikanovaný je hlavním terčem urážek, velice nevhodných poznámek, pomluv a také kritiky. (Einarsen et al., 2011).

Další studie rozlišují „*predátorský mobbing*“, osoba, která se stává obětí šikany nedala jakýkoli podnět k šikaně mobberovi, mobber využívá své síly a snaží se být dominantním. Častější formou je mobbing zvaný „*vázaný na konflikt*“. Veškerá šikana, ke které dochází je důsledkem neřešeného konfliktu, který postupně graduje. Úplně prvotní problém ztrácí svou hodnotu, dochází k vypjatému chování na pracovišti, což ovlivňuje nejen zúčastněné zaměstnance, ale i ty nezúčastněné. (Leymann, 2006).

Rozlišujeme tři různé metody pro určení mobbingu. Jedna z nich je nazvána jako subjektivní metoda. Ta zahrnuje dotazování se zaměstnanců, zdali se cítí jako oběti šikany na jejich pracovišti. Druhá metoda se nazývá behaviorální nebo také operacionální, která se zabývá odpověďmi na otázky, které se týkají jednotlivých forem šikany. Zaměstnanec u každé otázky odpovídá, jak ho negativní postoje a situace na jeho osobu ovlivňují a jak často se dějí. Poslední metodou tedy třetí je metoda, která spojuje dvě předchozí dohromady. Sem řadíme Leymannův seznam psychického terorizování, který je komplexně uveden o něco výše. Formy mobbingu se nejčastěji zjišťují pomocí dotazníků. (Cakirpaloglu, 2016).

### Cíle

Jedním z hlavních cílů je **vypuzení zaměstnance**. Na odchodu šikanovaného se podílí mnoho faktorů. Nejdůležitějším faktorem je například ten, že mobber z odchodu profituje, využívá své moci nad obětí. Je zde zjevná nerovnováha moci. Dochází ke špatným mezilidským vztahům na pracovišti, což ovlivňuje nejen zaměstnance, ale zároveň dochází k ovlivnění celé organizace. Šikanující se cítí ohrožený, to ovlivňuje

jeho psychiku a zdraví. Důvod, proč se mobber takto chová často vychází z jeho osobnostních dispozic. Patří sem narcistická porucha osobnosti, který je nejčastěji zjevná u nadřízených pracovníků. Agresor si dost často vůbec neuvědomuje své chování. Tyto praktiky jsou součástí strategického mobbingu. K mobbingu se schyluje v důsledku ekonomických problémů organizace, kdy se snižují stavy a nikdo ze zaměstnanců není v bezpečí. Šikana v tomto případě slouží jako prostředek k naplnění cílů.

Dalším cílem je **uspokojení destruktivních sklonů**. K šikaně dochází u lidí, kteří mají neustálou tendenci týrat lidi ve svém okolí. Většinou jsou to lidé, kteří nejsou sociálními typy, nepotřebují konflikt k tomu, aby šikanovali. Jejich hlavním cílem je uspokojení jejich touhy po ubližování, šikanování. Po odchodu oběti si najdou novou, ke které se chovají úplně stejně. Tito lidi naplňuje psychické týrání jedinců, kteří jsou oproti nim slabší. (Cakirpaloglu, 2016).

## 2.2 Bossing

Bossing je dalším pojmem úzce spjatým s mobbingem a šikanou. Spojován je hlavně s pracovním prostředím. Je to jedna z forem mobbingu, nazýván je také jako „mobbing shora“, tzn. ze šéfovských pater. (Beňo, 2003).

Termín je známý především z USA, Velké Británie a Austrálie. Bossing je odvozeno z anglického slova „boss“, které v překladu znamená šéf, zaměstnavatel. Druh šikany, kdy zaměstnanec šikanuje jejich šéf, nadřízený. Zkratka šikana, agrese na pracovišti ze strany nadřízeného. (Cakirpaloglu, 2016).

V českém jazyce se lze setkat ještě s jedním výrazem, kterým také vyjadřujeme bossing, jehož název je „rufmord“ – pochází z němčiny (mord – vražda, ruf – pověst), volným překladem ho lze přeložit jako „*zdraví poškozující vedení*“ (Beňo, 2003).

Autorem pojmu bossing je norský profesor a badatel Svein Kile, který termín definuje jako: „*podoba mobbingu, která vychází od osoby nadřízené v kolektivní hierarchii a zneužívající svého postavení a moci směrem dolů*“ (Cakirpaloglu, 2016).

Projevuje se nesplnitelnými a nesmyslnými úkoly na podřízeného, neustálým tlakem na zaměstnanec, neoprávněné požadavky na jeho pracovní výkon. Vede k ponížení, přetížení, ztrátě sebevědomí a následnému odchodu ze zaměstnání. Hlavním cílem nadřízeného může být například poslušnost podřízeného nebo odchod ze

zaměstnání. Za bossing lze považovat i případ, kdy na oběť útočí jeho spolupracovníci, kteří jsou ovšem iniciováni k šikaně od nadřízeného. (Fehlau, 2003).

## 2.2.1 Způsoby bossingu

Nejčastější způsoby bossingu:

- Sisyfovská taktika – zaměstnanec má udělat úkoly, které nemají smysl, jejichž výsledky nejsou vůbec potřebné.
- Malé požadavky – oběť má za úkol zpracovat úkoly, které jsou pod jeho úrovní a schopnostmi.
- Přehnané požadavky – naopak je podřízenému přidělována práce a úkoly takové, na které kvalifikaci nemá a jsou nad jeho schopnosti.
- Metoda Achillovy paty – podřízenému jsou přidělovány úkoly, o nichž zaměstnavatel ví, že jsou mu nepříjemné k plnění, přičemž nadřízený na nich trvá. Na pracovišti se nachází mnoho zaměstnanců, kteří by tento úkol s radostí splnili.
- Trvalá kontrola – podřízený je kontrolován na každém kroku, nad rámec. Zaměstnanec je povinen předkládat dílčí výsledky plnění jeho pracovního úkoly a veškeré další postupy a rozhodnutí probrat s nadřízeným.
- Překvapující útoky – veškeré přidělení úkolů a rozhodnutí probíhají bez zaměstnance, kterého se to týká.
- Oklešťování kompetencí – zaměstnanci jsou bez důvodu odebírány jeho kompetence, které doposud vykonával.
- Izolace – podřízený není informován o změnách, které se týkají jeho pracovní pozice, nesmí se účastnit pracovních porad, často dochází ke změně místa výkonu jeho práce.
- Útoky na zdraví – podřízenému jsou přidělovány úkoly, které jsou životu nebezpečné, ohrožující jeho zdraví.
- Narážky na psychický stav – nadřízený tvrdí, že veškeré činnosti a názory podřízeného jsou následkem špatného duševního stavu a cokoliv řekne je považováno za utvrzení jeho stavu. (Chromý, 2014).

Někteří autoři, kteří se tímto tématem zabývali označili bossing za těžší formu mobbingu, protože nadřízený má moc nad obětí, kterou díky své pozici zneužívá, místo toho, aby ji využil k efektivnímu vedení svých zaměstnanců. (Cakirpaloglu, 2016).

## 2.3 Staffing

Staffing je další forma mobbingu. Pojem byl odvozen z angličtiny ze slova „staff“, který v překladu znamená „personál“ nebo také „zaměstnanci“. Dochází zde k nerovnoměrnému postavení šikanujícího a oběti. Pachatelem se stává podřízený pracovník a obětí je zaměstnavatel nebo jinak vedoucí pracovník. (Chromý, 2014).

Jedná se o agresivní útoky a neférové jednání zaměstnanců na jejich nadřízené. (Beňo, 2015).

Staffing se někdy nazývá jako mobbing zdola. Podřízení zaměstnanci nastražují nadřízenému různé překážky, díky kterým se nemůže naplno věnovat své práci a nepodává očekávané výsledky. Dochází k zamlčování důležitých informací vedoucímu, kdy nemůže správně rozhodovat o následujících krocích podniku. (Chromý, 2014).

## 3 Cíl a metodika

### 3.1 Metody sběru dat

Cílem této bakalářské práce je zhodnotit na kolik se setkávají zaměstnanci v bankovníctví s projevy nějaké formy šikany (mobbing, bossing, staffing) a navrhnout preventivní doporučení pro eliminaci tohoto nevhodného typu chování. V této práci byl proveden výzkum, jehož hlavní metodou je sběr dat za pomoci dotazníku, následné zpracování zjištěných dat, analýza a navržení opatření k zabránění tomuto jevu. Další využitou metodou ke zjištění informací bylo online dotazování, které je jednodušší na zpracování informací, méně časově náročné a možnost srovnání nespočtu respondentů. Dotazníkové šetření bylo rozesláno do několika různých bank a jejich poboček po celé České republice. Tato kvantitativní metoda napomohla k průzkumu sociologických jevů týkajících se šikany – zkušenosti se šikanou, a hlavně přístup respondentů k otázce šikany na jejich pracovišti, kde předpokládáme, že někdo z respondentů se s tímto jevem bohužel setkal. Šikana na pracovišti je sociálně patologickým jevem, se kterým se respondenti setkali přímo osobně, kdy byli šikanováni nebo nepřímo, kdy zažili šikanu zprostředkovanou.

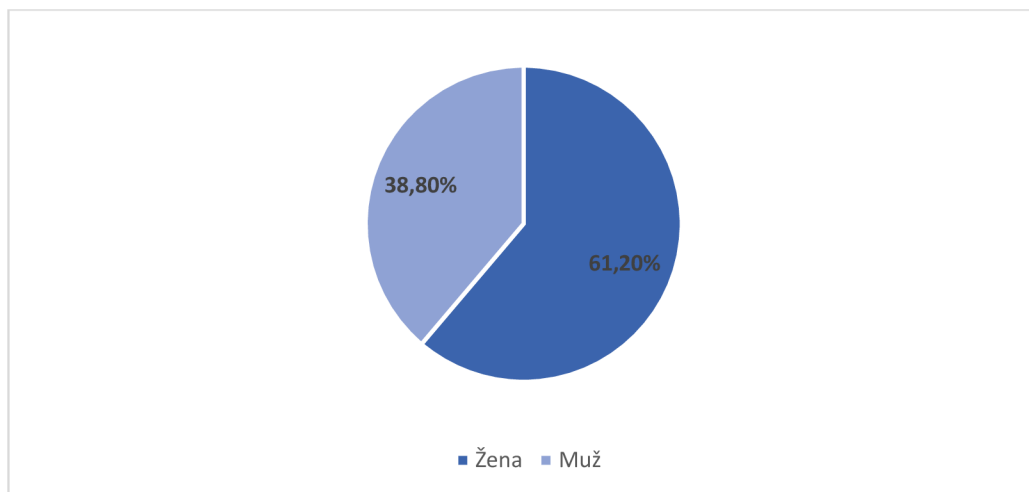
Dotazník se skládal z 27 otázek a byl sestaven záměrně tak, aby respondentům nezabral více jak 15 minut. Uzavřených otázek, kdy byla položena otázka a na ni vybrat jednu či více odpovědí bylo 14. Otevřených otázek, kdy se respondenti mohli vyjádřit dle vlastního uvážení k otázce se v dotazníku nacházely 2. Dotazníkové šetření obsahovalo, ale i polouzavřené otázky, kdy dotazník obsahoval varianty odpovědí a následně přidaná kolonka pro vlastní odpověď jinou, než je uvedena výše. Těchto otázek se v dotazníku vyskytovalo 9. Otázky pro účel výzkumu byly v dotazníku sestaveny od jednodušších otázek ke složitějším. Struktura otázek byla nastavena tak, aby byla logicky navázána na předchozí otázku po celou dobu dotazníku. Celé znění dotazníku se nachází v příloze této bakalářské práce. Před uvedením dotazníku byla provedena pilotáž, zda jsou zaměstnanci banky schopni poskytnout informace, které jsou nutné pro výzkum a zdali jsou pro ně všechny otázky srozumitelné. Respondentům byl zaslán odkaz na [survio.com](https://www.surveymonkey.com), kde našli dotazník a anonymně ho vyplňovali. Data byla shromažďována v termínu od 15.3. – 1.4., kdy vyplněno dotazníků bylo 103 a nevyplněno, kdy ho respondenti nedokončili bylo 38. Důvod nedokončení byla otázka číslo 9, kdy respondenti neměli pokračovat v dotazníku,

pokud se se šikanou na pracovišti nikdy nesetkali, v tomto případě by byl zbytek dotazníku pro ně, ale i pro můj výzkum naprosto zbytečný.

### 3.2 Výzkumný vzorek

Jako cílová skupina byli vybráni zaměstnanci bank, kteří pracují v různých bankách po celé České republice. Odkaz na dotazník byl zaslán na pobočky, a i jejich back office. Průzkumu se zúčastnilo celkem 103 respondentů. Graf č. 1 ukazuje, že v průzkumu převažovaly ženy o více než 20 %. Celkem se průzkumu účastnilo 63 žen a 40 mužů.

**Graf 1:** Pohlaví respondentů

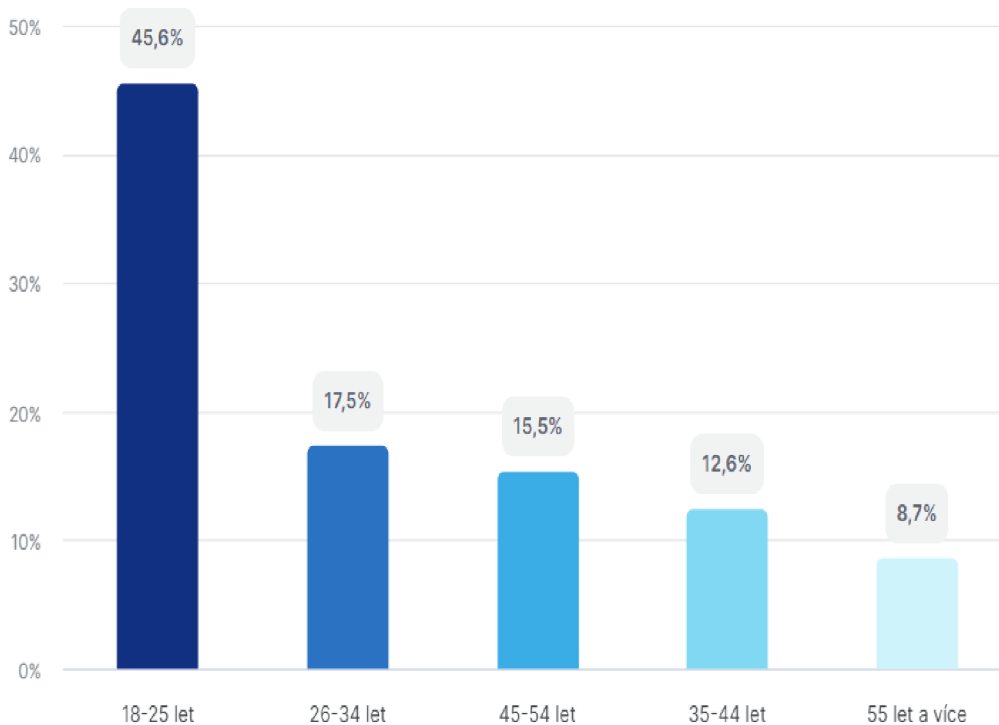


Zdroj: Vlastní zpracování

Druhá otázka výzkumu se týkala věku dotazovaných. Z grafu č.2 je zřejmé, že nejvíce respondentů výzkumu bylo ve věkové skupině od 18 do 25 let, kterých bylo necelých 50 %. Na základě těchto výsledků vyplývá, že nejvíce zaměstnanců je právě v této věkové kategorii. Další věkové kategorie se lišily pouze o pár procent. Nejstarší zvolenou věkovou kategorií tvořila kategorie od 55 let a více, ze které vyplnilo dotazník 8,7 % respondentů.



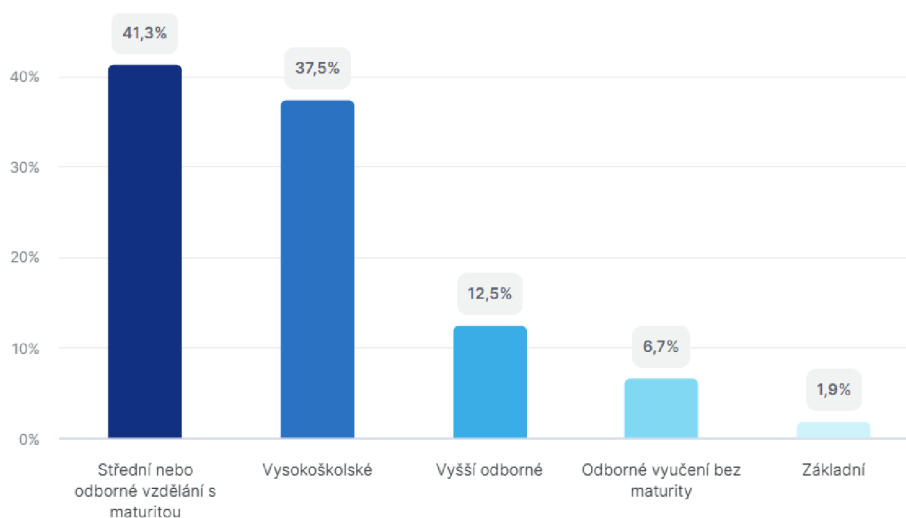
**Graf 2:** Věk respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

Třetí otázkou průzkumu je otázka na nejvyšší dosažené vzdělání. U práce v bance bylo zjištěno, že vzdělání není klíčové. Mezi respondenty se nacházeli jak vystudovaní s titulem, tak i se základním vzděláním, popřípadě maturitou. Graf č. 3 názorně zobrazuje, že všechna dosažená vzdělání byla zahrnuta. Největší procento je překvapivě střední odborné vzdělání s maturitou, které se liší od vysokoškolského o necelá 4 %, což je poměrně vyrovnaný výsledek průzkumu. Vyšší odborné vzdělání následuje hned po vysokoškolském s téměř 13 %. O polovinu méně má odborné vyučení bez maturity a 2 % zastoupení má i základní vzdělání.

**Graf 3:** Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů



Zdroj: Vlastní zpracování

### 3.3 Stanovené výzkumné otázky a hypotézy

Výzkumu předcházelo stanovení výzkumných otázek, hlavních a vedlejších. Pro výzkum bylo stanoveno 5 hypotéz.

Znění hlavních a vedlejších výzkumných otázek:

HVO: V jaké formě se mohou pracovníci v bankovníctví setkat se šikanou?

VVO1: Jakého pohlaví je nejčastěji osoba, která se dopouští šikany na pracovišti?

VVO2: Jaký byl nejčastější druh šikany na pracovišti?

VVO3: Na jaké pracovní pozici byla osoba, která se dopouští šikany?

VVO4: Zvyšuje míra stresu na pracovišti pravděpodobnost šikany?

Výzkumné hypotézy:

H1: Šikana v bankovníctví má spíše psychickou formu.

H2: Šikany se dopouští spíše ženy.

H3: Nejčastější druh šikany je bossing.

H4: Šikany se nejčastěji dopouští nadřízený.

H5: Míra stresu na pracovišti zásadně podněcuje k šikaně.

## 4 Praktická část

Praktické části předcházelo nastudování odborných knih a materiálů na toto vybrané téma. Za tímto účelem byly teoretické poznatky využity v praktické části. Začátek popisuje bankovníctví, legislativu a funkce České národní banky. Následuje vyhodnocení dotazníkového šetření na dané otázky, pro které byl klíčový dotazník, který zjišťoval, kolik lidí v bankovníctví je šikanováno a zda je bankovní sektor stresové prostředí pro práci. Poslední fází této části je vyhodnocení výzkumných otázek a stanovených hypotéz.

### 4.1 Charakteristika bankovníctví

Česká národní banka (dále ČNB) je považována za hlavního dozorce nad finančním trhem České republiky (dále ČR). Je tvořena guvernéry a bankovní radou. Česká národní banka musí plnit řadu úkolů, které jsou zakotveny v zákoně č. 6/1993 Sb., o České národní bance, ve znění pozdějších předpisů a dalších zákonů s tím spojené. V tomto zmiňovaném zákoně jsou uvedeny základní postupy a předpisy, kterými se ČNB musí řídit. ČNB mimo to, že určuje a sleduje měnovou politiku také spolupracuje s úředními bankami jiného státu.

Banka je finanční zprostředkovatel, soustřeďující se na dočasně volné peněžní prostředky a poskytující půjčky jiným subjektům, kteří za ně nabízejí řadu dalších služeb, především platební styk (Mejstřík et al., 2014). Či definice dle zákona č. 21/1992 Sb. o bankách ve znění pozdějších předpisů je banka jakákoliv právnická osoba (dále PO), která sídlí v ČR, založena jako akciová společnost (dále a.s.) která má za úkol přijímat vklady od veřejnosti, poskytovat úvěry a je licencována centrální bankou, tj. českou národní bankou. Zahraniční státy (mimo EU), které požadují bankovní pobočky na území ČR musí požádat o licenci (dovolení), které musí splňovat řadu základních podmínek (dále v §5 odst. 4 zákon o bankách), které schvaluje ČNB. Státy, které jsou členem EU tyto licence žádat nemusí. Ke konci roku 2022 působilo v ČR celkem 46 bank, z toho 23 pouze se zahraničními pobočkami. Mezi velké české banky patří Česká spořitelna.

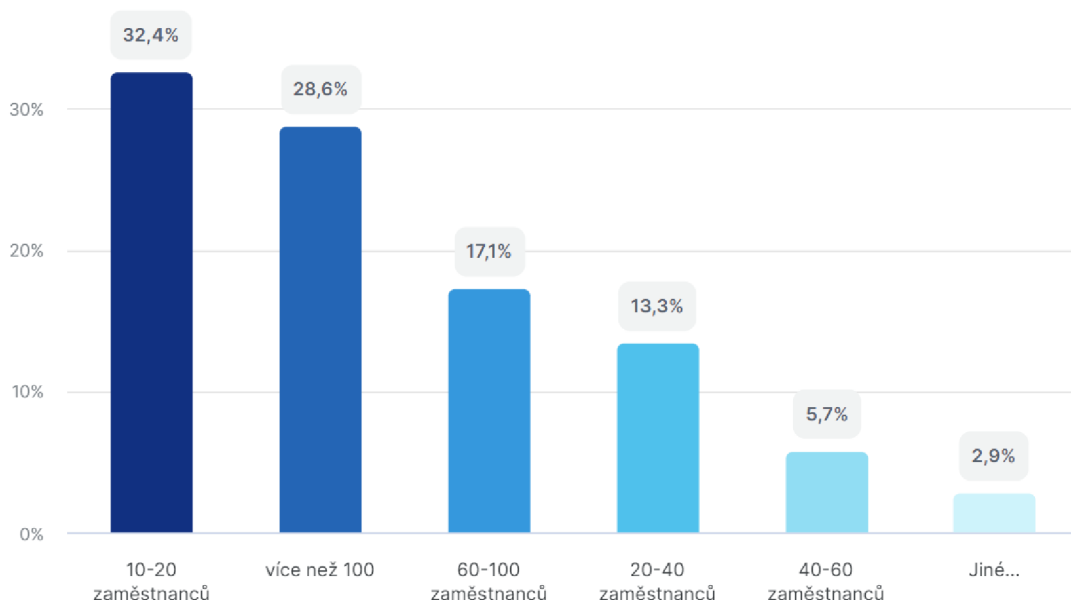
## 5 Analýza současného stavu

Výzkumné otázky jsou zpracovány graficky a následně slovně okomentovány. Zpočátku dotazník obsahoval identifikační otázky na organizaci, na velikost organizace, ve které respondenti pracují. Následně budou představeny výsledky dotazníkového šetření, jehož hlavní součástí jsou formy šikany – psychické, fyzické, mobbing, bossing, staffing. Rozbor příčin a dopadů šikany na člověka, prevence šikany.

### 1. Jak velká je organizace, ve které pracujete?

Z grafu č.4 vyplývá, že 32,4 % respondentů pracuje spíše v menších organizacích, které mají 10–20 zaměstnanců. Překvapivý je výsledek respondentů, kteří pracují v podnicích, které mají více než 100 zaměstnanců a mají procentuální zastoupení 28,6 %. O něco méně než první rozebraná možnost. Třetí nejvyšší možností je velikost podniku, který má 60-100 zaměstnanců, ve kterém pracuje 17,1 %, 20-40 zaměstnanců má 13,3 %, 40-60 zaměstnanců má pouze 5,7 % a 2,9 % respondentů označilo variantu jiné, kdy uvedli, že jejich podnik má méně než 10 zaměstnanců. U této otázky došlo zřejmě k mýlce, kdy respondenti uváděli počty zaměstnanců poboček svých bank, a ne celkový počet zaměstnanců celé jejich banky v České republice.

**Graf 4:** Velikost organizace respondentů, ve které pracují

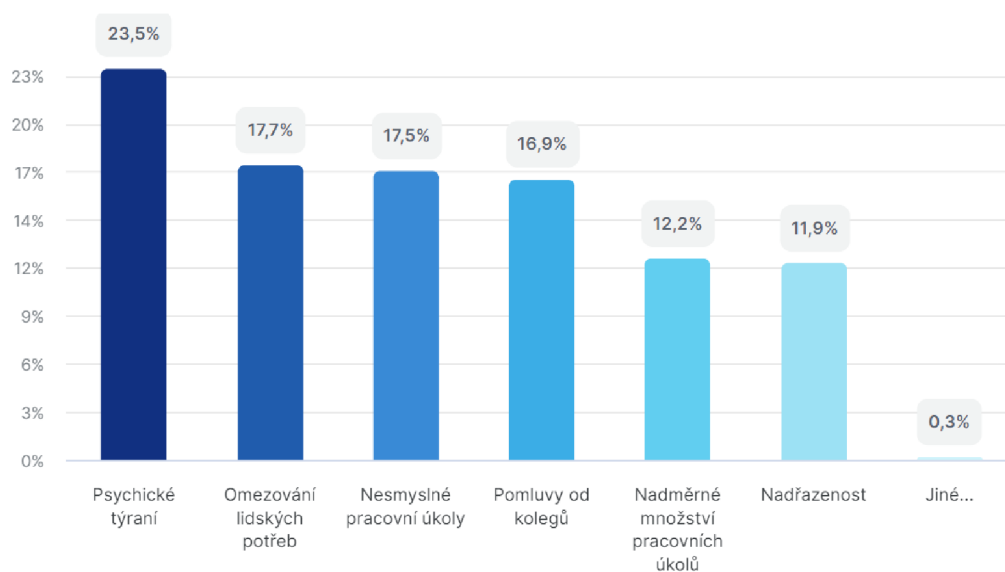


Zdroj: Vlastní zpracování

## 2. Co si představíte pod pojmem šikana na pracovišti?

Nejvíce respondentů si pod pojmem šikana představí psychické týrání 23,5 %, ale zbylé možnosti svých respondentů jsou téměř procentuálně vyrovnané. Z grafu č. 5 je zřejmé, že téměř všechny možnosti pro respondenty jsou představitelné pod šikanou na pracovišti. Omezování lidských potřeb má zastoupení 17,7 %, nesmyslné pracovní úkoly 17,5 %, pomluvy od kolegů 16,9 %, 12,2 % má představu o šikaně jako nadměrné množství pracovních úkolů, 11,9 % nadřazenost a 0,3 % odpovědělo variantu jiné, kde je uvedena psychická válka na pracovišti.

**Graf 5:** Představa o šikaně na pracovišti u respondentů

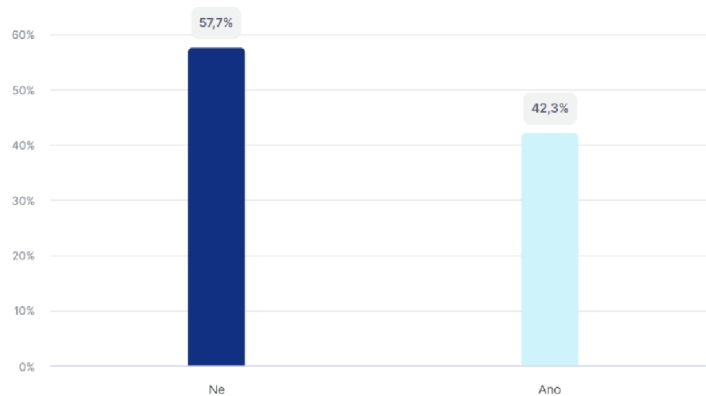


Zdroj: Vlastní zpracování

### 3. Setkali jste se šikanou na pracovišti?

Z tohoto grafu č. 6 lze lehce poznat, že více než polovina přesně 57,7 % se nesečkala se šikanou, zároveň vysoké procento 42,3 % se setčkalo se šikanou, což je z mého pohledu poměrně vysoké procento.

**Graf 6:** Šikana na pracovišti



Zdroj: Vlastní zpracování

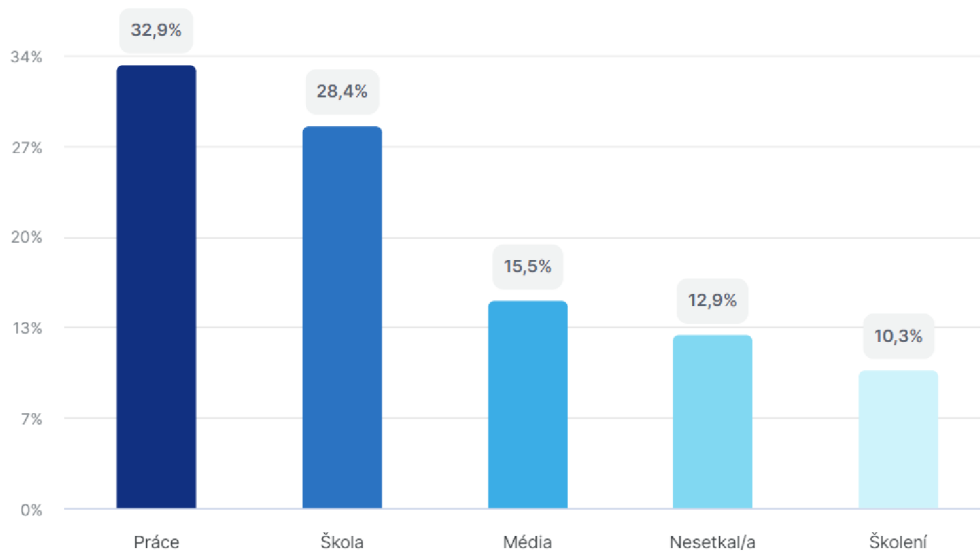
### 4. Co si představíte pod pojmem mobbing?

Tato otázka v dotazníku byla otevřená. Respondenti mohli odpovídat dle vlastního uvážení, co je mobbing. Odpovědi a významů pro šikanu na pracovišti přišlo od respondentů spousta, zajímavě napsané. Nejčastěji se objevila odpověď šikana na pracovišti, šikana v zaměstnání, šikana v práci. Význam předešlých slov je stejný. Devět respondentů se nesečkalo s tímto pojmem, a tedy nevěděli, co znamená. Zajímavými odpověďmi byly tyto: Znepříjemňování života na pracovišti ze strany kolegů. Znepříjemňování času na pracovišti, kdy už se člověk do práce ani netěší a dělá to jen kvůli penězům. Skrytá šikana. Útoky celé skupiny kolegů na pracovišti proti jednomu člověku. Šikana ze strany kolegů. Šikana od podřízených, nadřízených, spolupracovníků. Šikana na pracovišti, která se podobá zvířecí smečce, která si brání své území před vetřelcem. Kolektivní utlačování. Různé formy znepříjemňování pracovního procesu. Opak bossingu, tudíž podřízený „šikanuje“ nadřízeného. Druh šikany.

## 5. Kde jste se setkali s pojmem mobbing? (mobbing = šikana na pracovišti ze strany kolegů)

U této otázky jsem byla upřímně zvědavá, kde se s pojmem respondenti setkali. Nejvyšší zastoupení má práce 32,9 %, následně škola 28,4 %. Poměrně vysoké procento má zastoupení v médiích 15,5 %, 12,9 % se vůbec s mobbingem a jeho významem nesetkalo, 10,3 % se s ním setkalo na školení.

**Graf 7:** Setkání se s pojmem mobbing

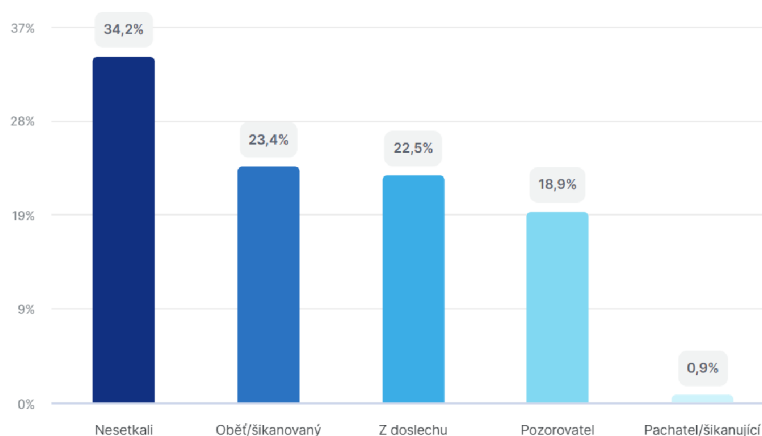


Zdroj: Vlastní zpracování

## 6. V jaké pozici jste se setkali se šikanou na pracovišti? Pokud jste se neseťkali se šikanou, prosím ukončete dotazník.

Z grafu č. 8 můžeme vidět, že 34,2 % se neseťkalo se šikanou, za tento výsledek jsem upřímně ráda. Obětí bylo 23,4 % dotazovaných. Z doslechu se setkalo se šikanou 22,5 % a dokonce 0,9 % bylo pachatelem, to odpovídá jednomu z dotazovaných.

**Graf 8:** Setkání se šikanou

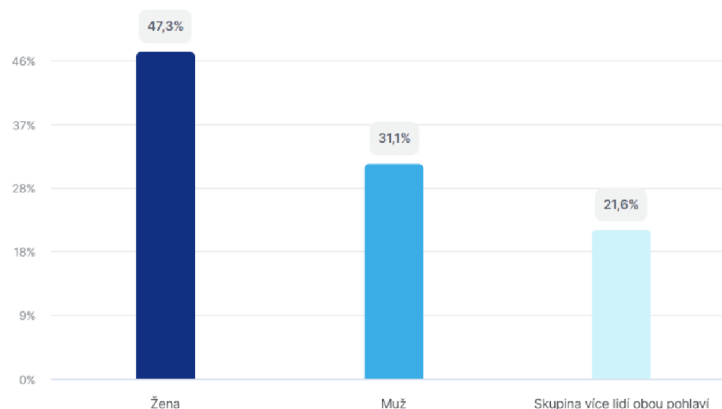


Zdroj: Vlastní zpracování

## 7. Jakého pohlaví byla osoba, která se dopouštěla šikany?

V této otázce je jasné, že nejvíce šikanují ženy 47,3 %, o téměř 16 % méně šikanují muži a překvapením je, že šikanujících je více tedy skupina obou pohlaví 21,6 %.

**Graf 9:** Pohlaví šikanujících



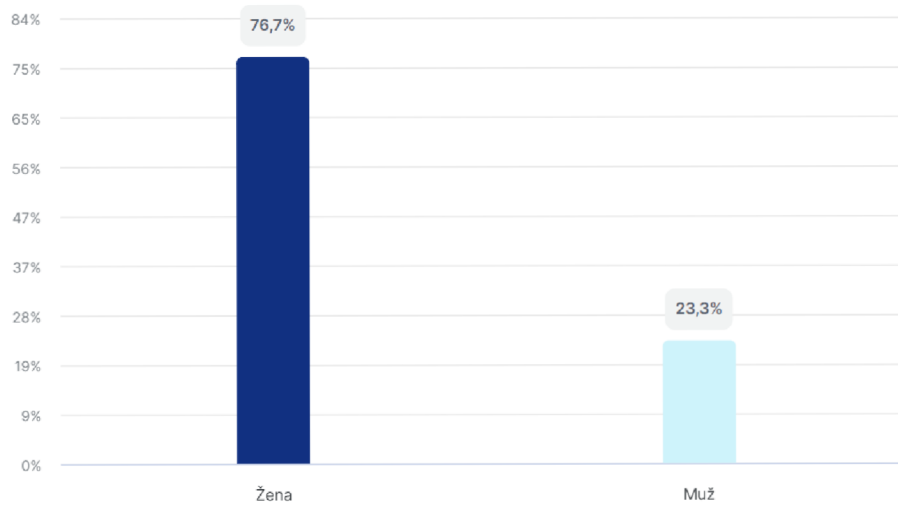
Zdroj: Vlastní zpracování



## 8. Jakého pohlaví byla osoba, která se stala obětí šikany?

Z této otázky je zřejmé, že s největší pravděpodobností bude obětí šikany žena a dle grafu č. 10 je zřejmé, že 76,7 % žen bylo obětí šikany. U mužů je četnost šikany o mnoho menší a to 23,3 %.

**Graf 10:** Pohlaví obětí šikany na pracovišti

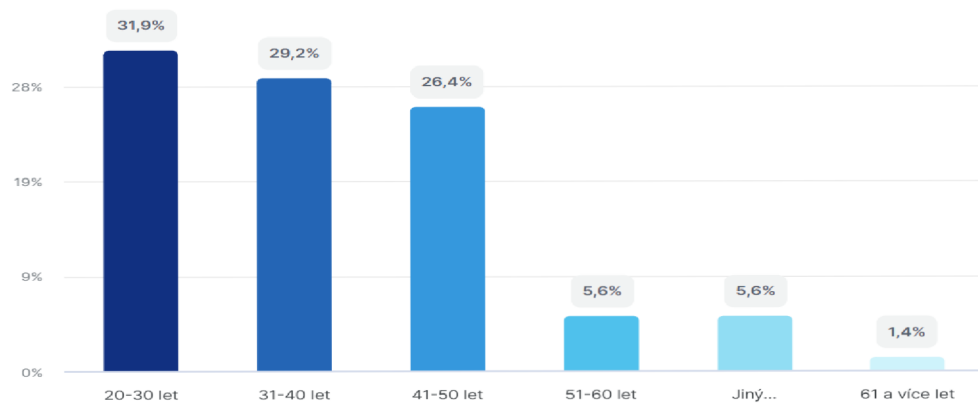


Zdroj: Vlastní zpracování

## 9. Jaký byl věk šikanujícího?

Graf č.11 jasně ukazuje, že nejčastějšími viníky šikany jsou mladí lidé, a to ve věku od 20 do 30 let se šikany dopustilo 31,9 %, druhou skupinou je od 31 do 40 let s malým rozdílem 29,2 %, překvapivá je i třetí zvolená skupina od 41 do 50 let, kdy se šikany dopustilo 26,4 %, ve skupině od 51 do 60 let 5,6 % a nad 61 let se dopustilo šikany 1,4 %. V kategorii jiné je věk nižší 20 let.

**Graf 11:** Věk šikanujícího

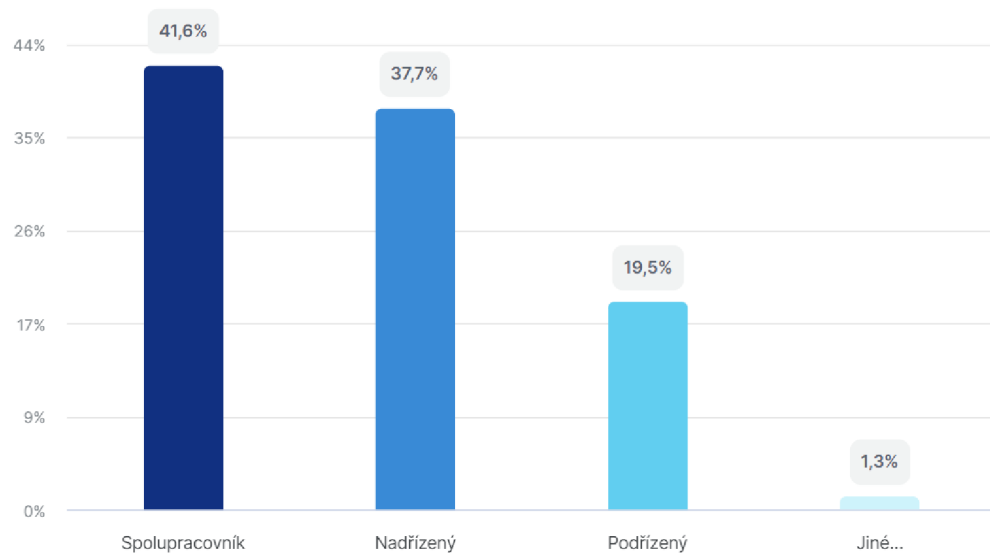


Zdroj: Vlastní zpracování

## 10. Na jaké pracovní pozici byl šikanující?

Odpovědi respondentů vypovídají o tom, že nejčastěji se šikany dopouští jejich spolupracovníci a to 41,6 %, nadřízený 37,7 % a nejméně má podřízený s 19,5 %. Ve výběru možnosti jiné se objevila odpověď, že se někdo z dotazovaných setkal se šikanou, kdy šikanujícím byl zaměstnanec z jiné pobočky stejné banky.

**Graf 12:** Pracovní pozice šikanujícího

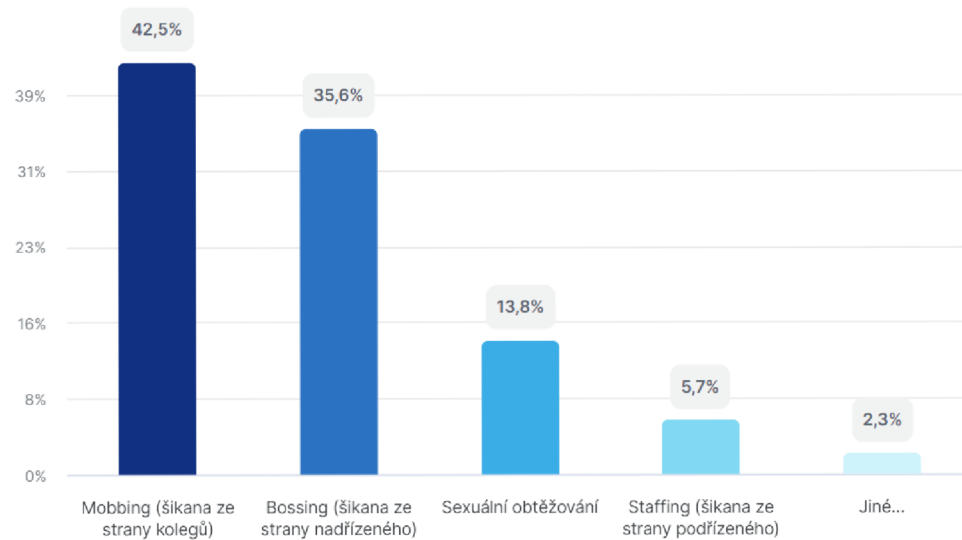


Zdroj: Vlastní zpracování

## 11. Jaký druh šikany jste zažili?

Z grafu č. 13 je zřejmé, že nejčastěji se dotazovaní setkali s mobbingem s téměř 42,5 %, o něco méně procent má bossing, tedy šikana ze strany nadřízeného 35,6 %. Poměrně vysoké procento získalo i sexuální obtěžování s 13,8 %, staffing se vyskytuje nejméně 5,7 %.

**Graf 13:** Druhy šikany

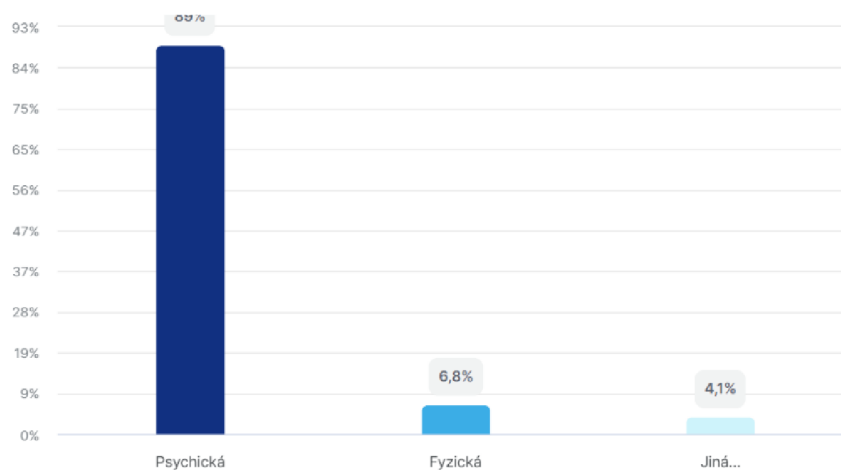


Zdroj: Vlastní zpracování

## 12. S jakou formou šikany jste se setkali?

U této otázky se dalo předpokládat, že výsledek bude jednoznačný. V zaměstnání je poměrně málo prostoru pro fyzické násilí tak, aby si toho nikdo nevšiml. Psychická šikana je skrytá, nikdo si ji nemusí všimnout a setkalo se s ní 89 %, s fyzickou šikanou se setkalo 6,8 % a s jiným druhem 4,1 %, kde označili respondenti agresi.

**Graf 14:** Formy šikany

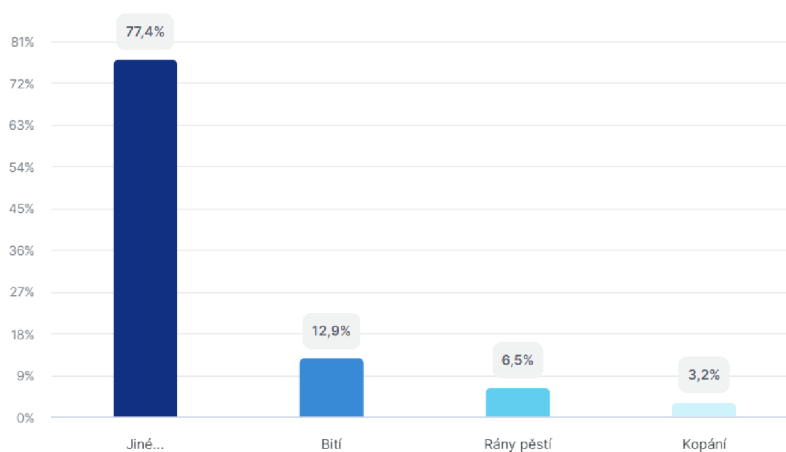


Zdroj: Vlastní zpracování

### 13. Jaké byly projevy fyzické šikany?

Tato otázka byla polouzavřená a jak je možné vidět, tak respondenti nejvíce využili možnosti jiné a to 77,4 % z nich. Bití na pracovišti zažilo 12,9 % a rány pěstí necelých 7 %. Poslední možností bylo kopání, a to mělo zastoupení 3,2 %. V odpovědi jiné se často opakovala odpověď, že se dotazovaní nesečkali s fyzickou šikanou, následně někdo odpověděl, že projevem fyzické šikany bylo držení za ruce ve smyslu nemožnosti něco udělat, dále se tam objevily doteky a do jisté míry i agrese.

**Graf 15:** Projevy fyzické šikany

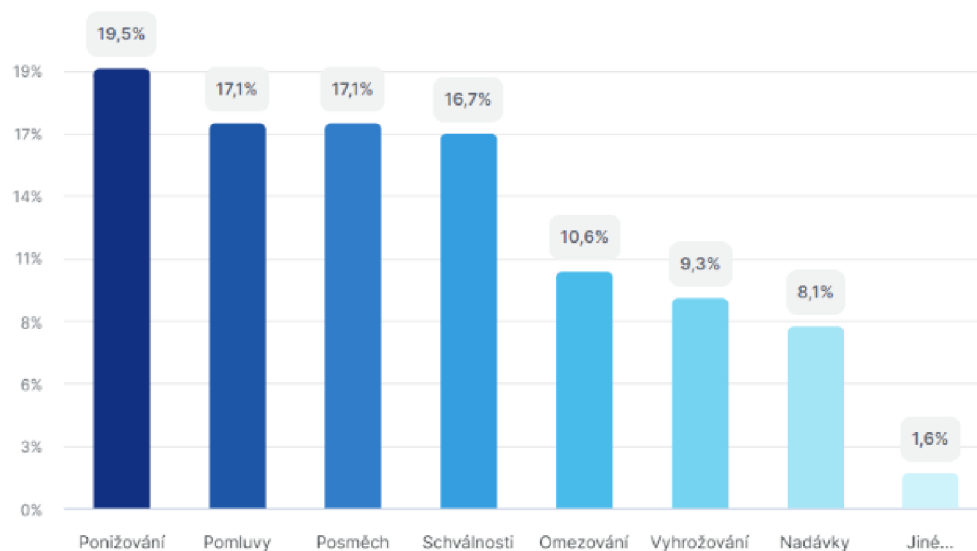


Zdroj: Vlastní zpracování

#### 14. Jaké byly projevy psychické šikany?

Z grafu č. 16 je zřejmé, že s téměř všemi zvolenými projevy psychické šikany se respondenti setkali. Procentuálně se varianty příliš neliší. Nejvíce se setkali s ponižováním, které dosáhlo 19,5 %, s pomluvami a posměchem se setkalo shodně 17,1 % dotazovaných, o neméně procent měly schválnosti 16,7 %. Omezování vyhrůžování a nadávky se pohybovaly od 8–10 % a ve variantě jiné respondenti uvedli ztrapňování, urážky, psychické vydírání, kyberšikanu přes zprávy. Nesmyslné úkoly, nové a nové, které nikdo z kolegů nemusel dělat. Plnění mnoho úkolů, které pro mne byly časově náročné. Neustálé kontrolování.

**Graf 16:** Projevy psychické šikany



Zdroj: Vlastní zpracování

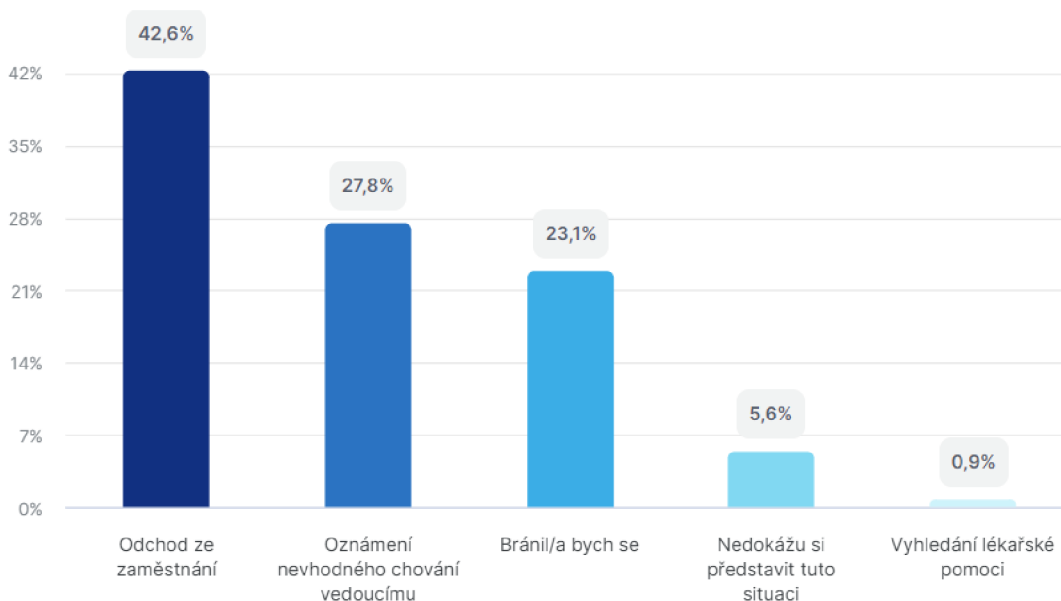
#### 15. Setkali jste se s jinými projevy šikany na pracovišti?

V případě této otázky není nutné vyobrazení graficky. Téměř 95 % se neseťkalo s žádnými jinými projevy šikany jak psychické, tak fyzické. Dalšími odpověďmi byly častý hlasitý smích, přetvářka. Jeden z respondentů uvedl tuto odpověď: Volání každý den, zda bych nemohla přijet udělat nějaké věci v práci i přesto, že jsem měla blbě spoje (bydlela jsem na vesnici a práci jsem měla v centru města). Že jsem musela do práce dříve, než kdokoliv jiný abych udělala to, co jiní nemusí.

## 16. Jakým nejlepším způsobem byste se šikaně bránili?

Velká většina 42,6 % respondentů odpověděla, že by v případě šikany na pracovišti odešli ze zaměstnání. Téměř 28 % by šikanu ohlásilo svému vedoucímu, 23 % by se bránilo, 5,6 % by nevědělo, jak s takovou situací naložit a necelé 1 % by vyhledalo lékařskou pomoc v případě šikany na pracovišti.

**Graf 17:** Způsoby obrany proti šikaně



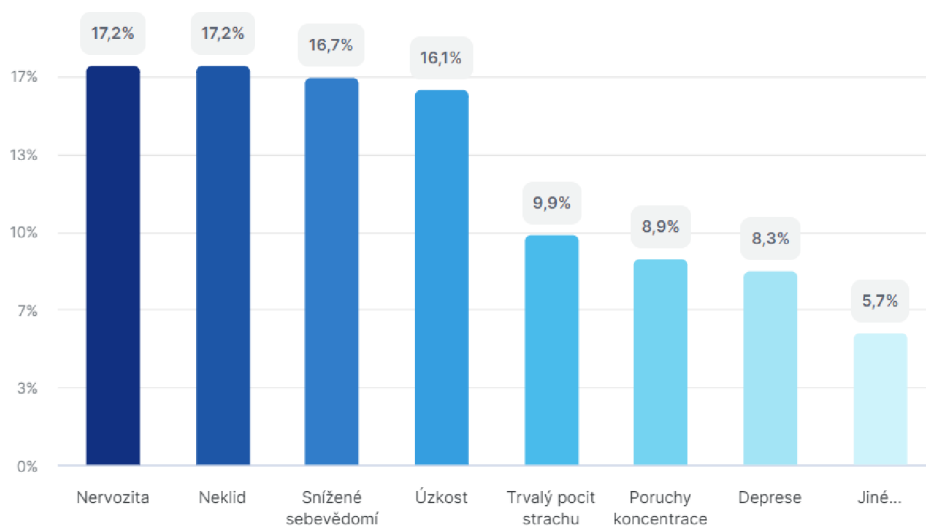
Zdroj: Vlastní zpracování



## 17. Jaké dopady na Vás měla šikana?

Shodné procento dotazovaných tedy 17,2 % z nich odpovědělo, že byli nervózní a neklidní. Snížené sebevědomí se objevilo u 16,7%. Úzkostmi si prošlo 16,1%. Neustálý pocit strachu mělo 9,9%. Poruchy koncentrace 8,9%. Depresí ze šikany si prošlo 8,3 % respondentů. Z možnosti jiné jsem dostala celkem zajímavé odpovědi, že dopady nemusely být pouze záporné, ale i kladné ve smyslu, že se zlepšila sebedůvěra šikanovaného. Poté se tam objevila odpověď, že mají pocit méněcennosti, únavy, a dokonce trpěli nespavostí a nechutenstvím.

**Graf 18:** Dopady šikany na pracovišti na respondenty

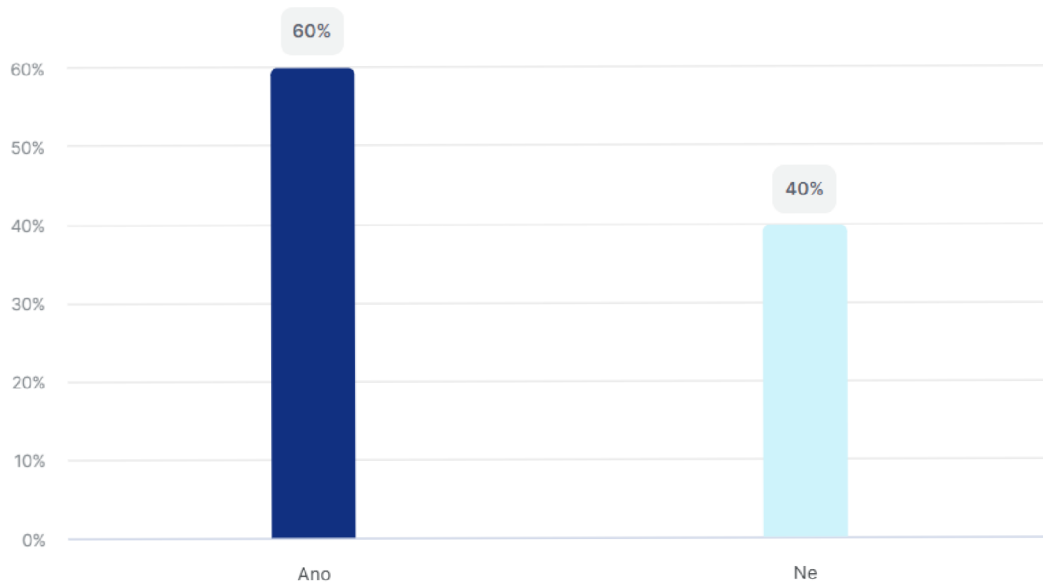


Zdroj: Vlastní zpracování

## 18. Označili byste své pracoviště za stresové?

Tato otázka byla odpověďmi celkem jednoznačná. Více než polovina respondentů tedy 60 % označilo své pracoviště za stresové a 40 % označilo, že nemají pocit, že stres je hlavním faktorem na jejich pracovišti.

**Graf 19:** Stresové pracovní prostředí respondentů

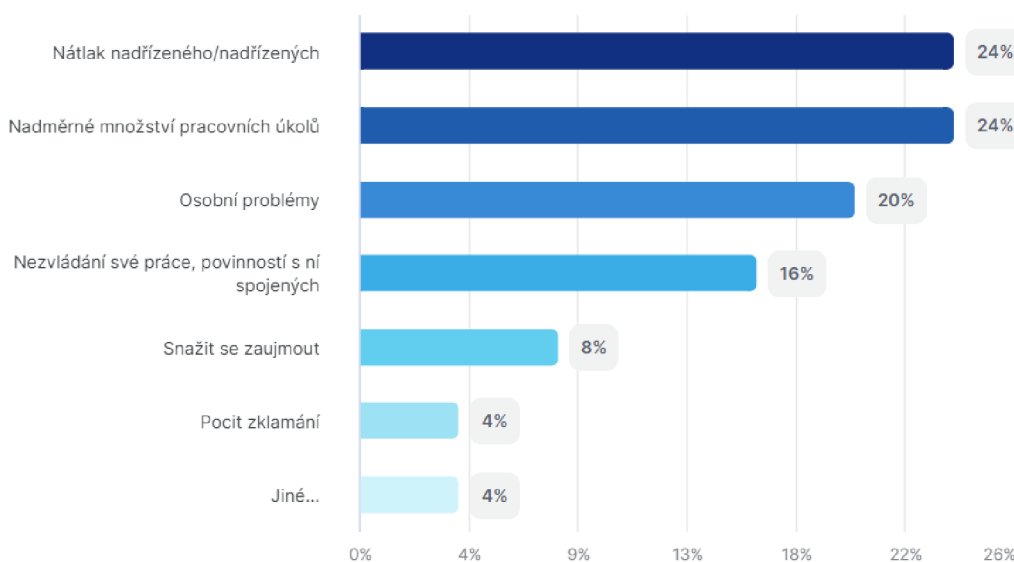


Zdroj: Vlastní zpracování

## 19. Co je příčinou stresu na pracovišti?

Z grafu č. 20 je viditelné, že 24 % respondentů se setkala s nátlakem od nadřízeného a příčinou stresu bylo nadměrné množství pracovních úkolů. Poměrně vysoké procento tedy 20 % se stresují z důvodu jejich osobních problémů, 16 % nezvládá svou práci a povinnosti s ní spojené, 8 % se snaží zaujmout, 4 % mají pocit, že selhali a pociťují zklamání a 4 % dotazovaných vybralo variantu jiné, ve které uvedli tyto příčiny: Nevhodné chování, špatní podřízení, žádná podpora od nadřízeného, špatný time – management, nerozdělená odpovědnost.

**Graf 20:** Příčiny stresu na pracovišti

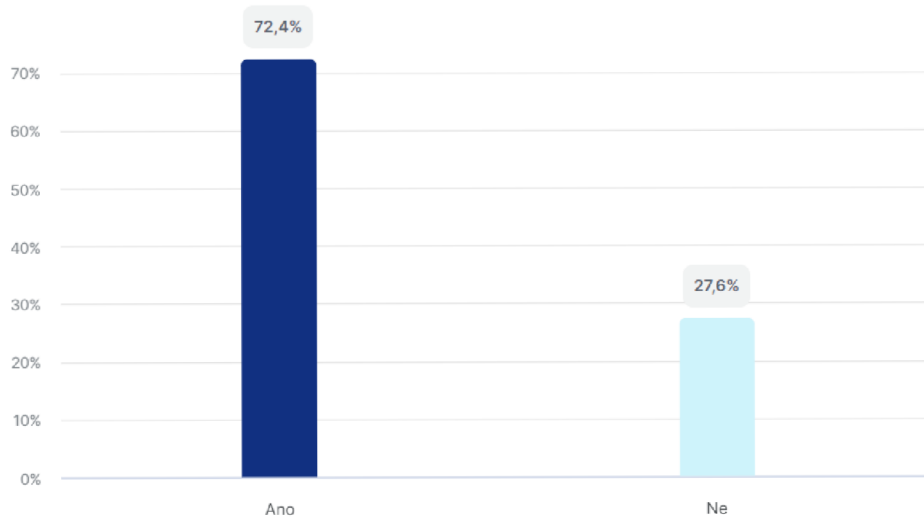


Zdroj: Vlastní zpracování

## 20. Může zvyšovat míra stresu na Vašem pracovišti pravděpodobnost šikany?

U této otázky uvedlo 72,4 % respondentů odpověď ano, že pravděpodobně stres ovlivňuje chování zaměstnanců organizace. Zbýlých 27,6 % respondentů vybralo možnost ne.

**Graf 21:** Míra stresu na pracovišti podněcuje k šikaně

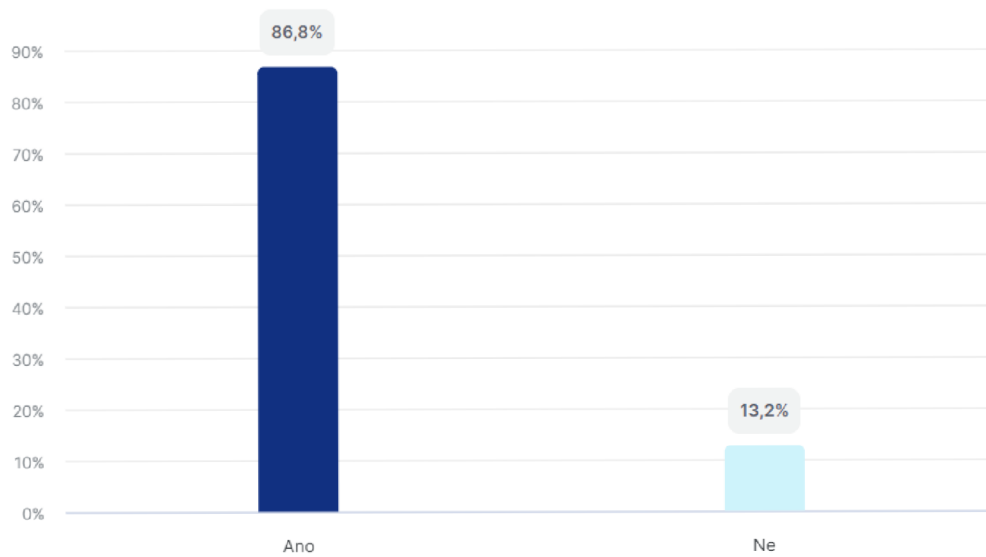


Zdroj: Vlastní zpracování

**21. Pokud byste se setkali se sexuálním obtěžováním na pracovišti, které by bylo dopouštěno na Vás nebo Vaše kolegy – oznámili byste ho?**

Graf č. 22 ukazuje, že 86,8 % by sexuální obtěžování nahlásilo, necelých 14 % dotazovaných by obtěžování nenahlásilo.

**Graf 22:** Nahlášení sexuálního obtěžování

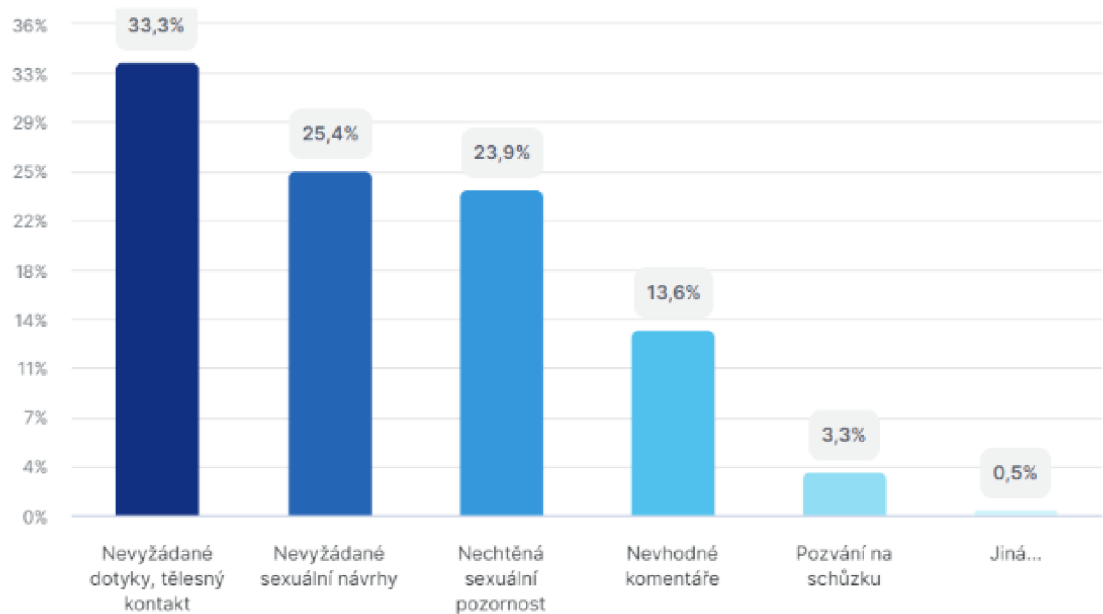


Zdroj: Vlastní zpracování

## 22. Co považujete za sexuální obtěžování?

Dotazovaní odpovídali, že pro 33,3 % z nich považují za sexuální obtěžování nevyžádané dotyky a tělesný kontakt, 25,4 % nevyžádané sexuální návrhy, 23,9 % nechtěnou sexuální pozornost, 13,6 % nevhodné komentáře na jejich osobu, 3,3 % jako pozvání na schůzku a 0,5 % označilo variantu jiné, v níž se nacházelo sexuální napadení.

Graf č. 22: Projevy sexuálního obtěžování

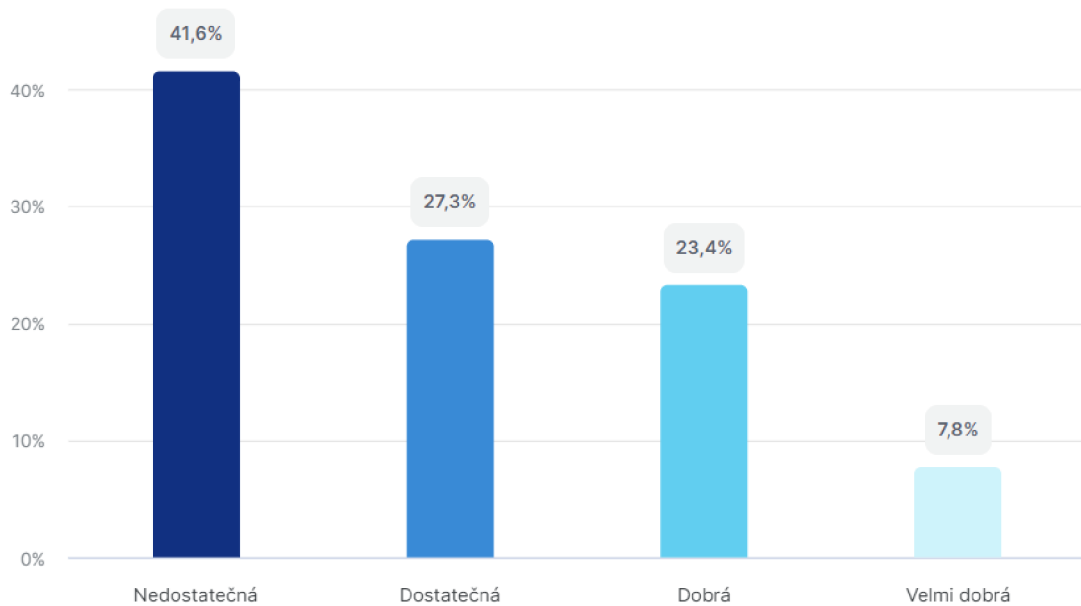


Zdroj: Vlastní zpracování

### 23. Jaká je informovanost ohledně prevence šikany na Vašem pracovišti?

Téměř polovina přesně tedy 41,6 % respondentů uvedla, že jsou málo informovaní ohledně prevence, 27,3 % dotazovaných je dostatečně informováno, dobře 23,4 % a velmi dobře 7,8 %.

**Graf 23:** Informovanost ohledně prevence šikany

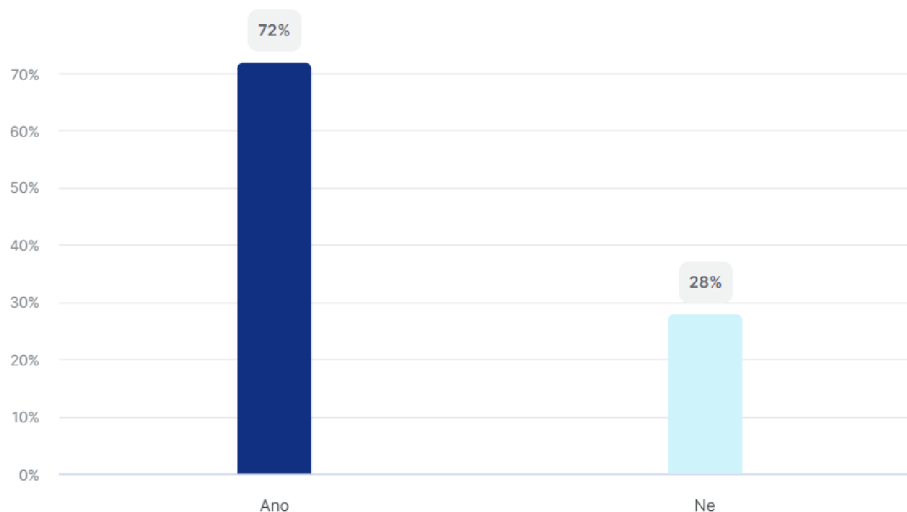


Zdroj: Vlastní zpracování

### 23. Ocenili byste více informací o šikaně v podobě školení, workshopu, popřípadě poskytnutí pomoci?

Tuto otázku jsem zvolila spíše pro navržnutí opatření zvoleným organizacím pro prevenci šikany. Jak je z grafu zřejmé 72 % by školení, workshop či poskytnutí pomoci v případě šikany ocenilo, zbylých 28 % by o to nemělo zájem.

**Graf 24:** Vzdělávání a poskytnutí pomoci v případě šikany



Zdroj: Vlastní zpracování

## 5.1 Verifikace výzkumných otázek a hypotéz

Před samým výzkumem byly stanoveny výzkumné otázky a hypotézy, u kterých můžeme přejít k jejich potvrzení či vyvrácení.

Hlavní a vedlejší výzkumné otázky:

### **HVO: V jaké formě se mohou pracovníci v bankovním sektoru setkat se šikanou?**

Touto hlavní výzkumnou otázkou se zabývaly otázky č. 12-15 v dotazníkovém šetření, na jehož základě jsme zjistili, že nejvíce se v bankovním sektoru se šikanou na pracovišti setkají ve formě psychické. Okolo 89 % procent se s touto formou setkalo. Fyzickou formu šikany postihlo 6,8 %, kdy důvodem, proč se děje méně je, že je viditelná pro okolí. V odpovědi jiné respondenti uvedli agresi, která vlastně je na rozcestí mezi psychickou a fyzickou formou šikany. Jako projevy fyzické šikany se dotazovaní setkali s bitím, kopáním, fyzickou agresi – napadením. Za nejčastější projevy psychické šikany se dotazovaní setkali s ponižováním, pomluvami na jejich osobu, posměchem, naschvály,



ztrapňováním, urážkami, vyhrožováním. K těmto otázkám se pojila další z otázek, zda se respondenti setkali s nějakými dalšími projevy, kde většina odpovědí byla, že ne. Někdo z dotazovaných uvedl, že se setkal s hlasitým smíchem, který byl určen na něj a přetvářkou.

#### **VVO1: Jakého pohlaví je nejčastěji osoba, která se dopouští šikany na pracovišti?**

Odpovědi na tuto otázku se v dotazníkovém šetření zabývala otázka č.7. Poměrně nepřekvapivě více šikanují ženy a to necelých 50 % respondentů se setkalo se šikanou, kdy šikanující osobou byla žena. S muži jako agresory se setkalo více než 31 % dotazovaných. Relativně vysoké procento získala skupina obou pohlaví, kdy šikany se dopouští více lidí.

#### **VVO2: Jaký byl nejčastější druh šikany na pracovišti?**

Druhy šikany na pracovišti v bankovníctví se věnovala otázka č. 11, která jasně prokázala, že nejčastějším druhem šikany s 42,5 % se stal mobbing tedy nejčastěji se setkali se šikanou ze strany kolegů. Vysokého výsledku 35,6 % dosáhl i bossing, ke kterému by určitě docházet nemělo, kdy šikanujícím se stává nadřízený. Překvapivého procentuálního zastoupení dosáhlo sexuální obtěžování a to 13,8 %. Nejméně se respondenti setkali se staffingem, pouhých 5,7 % se s ním setkalo.

#### **VVO3: Na jaké pracovní pozici byla osoba, která se dopouští šikany?**

Pracovními pozicemi šikanujících se v dotazníkovém šetření zaobírala otázka č. 10, kdy na tuto otázku nepřímo ukazuje i VVO2, která se zabývala druhy šikany a kdo z jaké pozice šikanuje. Nejvíce se agresorem stává spolupracovník, a to až v 41,6 %, o necelá 4 % méně šikanuje nadřízený. Ve variantě jiné odpověděl jeden z dotazovaných, že ho šikanoval někdo z jiné pobočky jeho banky, kdy se to úplně nedá považovat za spolupracovníka, protože se téměř neznají.

#### **VVO4: Zvyšuje míra stresu na pracovišti pravděpodobnost šikany?**

Mírou stresu na pracovišti se zabývaly otázky č. 18-20. Hlavním faktorem bylo to, zda velký stres na pracovišti zvyšuje pravděpodobnost k šikanování. Otázka č. 18 byla k této výzkumné otázce velice klíčová, protože 60 % dotazovaných označilo své pracoviště za stresové a zbylých 40 %, že se neshledají v určité míře se stresem na svém pracovišti. Následovala otázka č. 19, která rozebírala, jaké jsou příčiny stresu na pracovišti. Mezi nejčastější patřily nátlak nadřízených, velké množství pracovních úkolů, poměrně velké zastoupení měly osobní problémy, nezvládnání svých pracovních povinností, špatný time-management. Rozuzlením pro tuto výzkumnou otázku je otázka

č. 20 z dotazníkového šetření, kdy 72,4 % respondentů uvedlo, že stres ovlivňuje chování případnou šikanu na jejich pracovišti. Zbýlých 27,6 % je opačného názoru a nepovažují jako příčinu k šikaně stres a stresové prostředí jejich práce.

### **Hypotézy:**

#### **H1: Šikana v bankovníctví má spíše psychickou formu.**

Hypotéza č. 1 byla ověřena ze získaných dat otázky č. 12, kde je zřejmé, že o mnoho převažuje psychická forma šikany nad fyzickou. Tímto se hypotéza potvrzuje.

#### **H2: Šikany se dopouští spíše ženy.**

Tato zvolená hypotéza se potvrzuje, protože z grafu č. 9 je zřejmé, že téměř polovina respondentů se setkala se ženou, která se dopouštěla šikany.

#### **H3: Nejčastější druh šikany je bossing.**

Bossing je druhým nejčastějším druhem šikany, na prvním místě se umístil mobbing. Tudíž byla hypotéza vyvrácena.

#### **H4: Šikany se nejčastěji dopouští nadřízený.**

Stejně tak tato hypotéza byla vyvrácena, protože se dotazovaní nejvíce setkali se šikanou u svých spolupracovníků a šikana z pozice jejich nadřízeného je až na druhém místě.

#### **H5: Míra stresu na pracovišti zásadně podněcuje k šikaně.**

Na základě získaných dat se hypotéza č. 5 potvrzuje, protože velká většina respondentů uvedla, že stres na pracovišti je hlavním faktorem k šikaně.

## 6 Diskuze

Získaná data z dotazníkového šetření ukázala, že se šikanou na pracovišti v bankovním sektoru má velká většina respondentů nějaké zkušenosti, ať už osobní, nebo někteří dokonce zprostředkované. Téměř 60 % respondentů provedeného výzkumu se setkala se šikanou. Po podrobnějším prozkoumání výsledků je zřejmé, že šikana je poměrně častým jevem a je bohužel součástí našich pracovních, ale i osobních životů.

Česká republika nemá příliš vysoké zastoupení provedených výzkumů k tomuto tématu. Pravidelně od roku 2001 s opakováním po 2 letech provádí agentury GfK Czech a STEM/MARK průzkumy, které jsou pouze základního charakteru k této problematice. Ze všech provedených průzkumů bohužel vychází, že šikana na pracovišti se objevuje stále častěji a je stále závažnějšího charakteru. Postihuje velkou část zaměstnanců. (Výzkumy násilí na pracovišti, 2018).

Cakirpaloglu provedl výzkum v roce 2015, kdy dospěl k výsledku, že v posledních 6 měsících se se šikanou setkala 20 % dotazovaných, kdy 17,9 % bylo zastoupeno muži a 20,7 % tvořily ženy. (Cakirpaloglu, 2015). Z provedeného výzkumu vychází, že se se šikanou setkala necelých 66 % dotazovaných, což je oproti Cakirpaloglovu výzkumu třikrát větší procento než v roce 2015.

Jak uvádí Večerková (2018), tak necelých 57 % se setkala se šikanou od svých nadřízených, 26 % bylo šikanováno svými kolegy a 13 % dotazovaných uvedlo, že se setkali se šikanou, jak od kolegů, tak i od nadřízeného. Z výsledků výzkumu mé bakalářské práce se nejvíce dotazovaných setkala se šikanou od svých kolegů a to necelých 42 %, o něco méně se setkala se šikanou od nadřízených 37,7 %. S další variantou se setkala téměř 20 %. Výsledky průzkumu Cakirpaloglova uvádí, že šikana na pracovišti nejvíce probíhá mezi kolegy, o něco menší podíl šikanujících je mezi nadřízenými.

Shrnutím této situace je, že se šikanou na pracovišti se setká každý pátý zaměstnanec. Dle výsledků jsou bohužel častěji šikanovány ženy. Věk šikanovaných se za poslední léta změnil, kdy dříve byly šikanovány mladší věkové kategorie a dnes jsou oběťmi spíše lidé středního věku. Zaměstnanci jsou šikanováni nejčastěji od svých nadřízených, popřípadě ze strany svých kolegů.

## **7 Návrh preventivních opatření k eliminaci šikany v bankovníctví**

Na základě dotazníkového šetření a jeho výsledků je potřeba šikaně nějakým způsobem předcházet. Níže jsou uvedeny návrhy na zlepšení prevence šikany.

### **7.1 Workshopy**

Jelikož se šikana objevuje stále více a více, je dobré pořádat pravidelné workshopy v organizaci. Zábavnou formou připravit program pro prevenci šikany. Lektor, který má tyto programy na starosti představí šikanu na pracovišti názorně pomocí krátkých videí, ve kterých jsou vyobrazeny scény, kde někdo někoho šikanuje na jeho pracovišti. Jelikož workshop se nemá zabývat fakty, tak je tato forma představení šikany více než vhodná. Následně analyzuje šikanu a její formy jako je mobbing, bossing a staffing, kdy pokaždé je šikanovaný někdo jiný. Formou brainstormingu, kdy se zapojí všichni zaměstnanci zjistí, co by jim mohlo připadat podezřelé u šikany. Jelikož šikana na pracovišti bývá spíše psychického rázu, je skrytá, pokud se na ni člověk nezaměří, tak ji snadno nevidí. Proto je dobré se pořádně rozhlížet okolo sebe, pokud spolupracovník není ve své kůži, zeptat se ho, co se mu děje. V podstatě být vůči šikaně stále ve střehu. Díky workshopům si zaměstnanci odnáší rady, jak se v praxi se šikanou vyrovnat.

### **7.2 Pohovory zaměřené na zjištění šikany**

Důležité opatření pro prevenci šikany je i například pohovor. Jelikož je pohovor poměrně časově náročný obzvlášť pro větší organizaci, tak ho nelze zprostředkovávat tak často, jak by bylo potřeba. Určitě jednou ročně udělat roční pohovory a skrz obecné otázky na účastníka pohovoru se dostat k otázkám, které se týkají šikany na jeho pracovišti. Následně pokračovat pohovor ve stylu, zda si nevšiml něčeho ve svém okolí, že by někdo z jeho kolegů mohl být šikanován. Popřípadě se vyptat, jak se ve svém zaměstnání cítí. Zda ho někdo nešikanuje. Pokud to účastník pohovoru nechce říct, netlačít na jeho odpověď. Pokud je zaměstnavatel, který vykonává pohovor všímavý, tak si všimne řeči těla, která často prozradí, zda je jeho zaměstnanec nějak utlačován, ať už psychicky či dokonce fyzicky. V případě, že problém nemá v době pohovoru, poskytnou pomoc kdykoliv, kdy bude podřízený potřebovat.

### **7.3 Poskytnutí lékařské pomoci**

Pokud se v bankovníctví šikana děje a ví o ní zaměstnavatel, je dobré za prvé vyhodit šikanujícího zaměstnance. Popřípadě provést nějaká opatření ve smyslu sebrání osobního finančního ohodnocení, přemístění pracovníka na jiné oddělení, dávat si na něj pozor. V případě šikanované osoby je dobré jí poskytnout jakoukoli pomoc. Pokud potřebuje lékařskou, najít vhodného lékaře, popřípadě poskytnout finanční pomoc na léčení, kdy se o finance do jisté míry postará organizace.

### **7.4 Pomoc kolegů**

Mnoho zaměstnanců, kteří se se šikanou spoluzaměstnancem na pracovišti setkají se od ní distancují. Samozřejmě to není vždy a pokud mají v práci kolegu, který je šikanovaný, a kterému chtějí pomoc, je to jen dobře. Když si šikany všimne někdo z okolí je velice pravděpodobné, že se šikanovaného zastane nejen on, ale i více jeho kolegů. Zjištění šikany u agresora vede k jeho oslabení a jelikož má šikanovaný zastoupení více lidí, tak je označení agresora poměrně snadné a lze nějak proti šikaně jednat. Proto je důležité koukat okolo sebe, zda se někdo nějak netrápí a více naslouchat.

## 8 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce bylo vymezení mobbingu, zhodnocení na kolik se setkávají zaměstnanci v bankovníctví s projevy nějaké formy šikany a navrhnout preventivní doporučení pro eliminaci tohoto nevhodného typu chování.

Práce byla rozdělena na teoretickou a praktickou část. K teoretické části bylo zapotřebí nastudování odborných publikací, které byly později využity i v praktické části. Cílem teoretické části bylo přiblížení pojmů spojené se šikanou na pracovišti jako je mobbing, bossing a staffing. Následné rozebrání definic každého z pojmů, fází, forem, projevů, cílů.

Praktická část se zabývala charakteristikou bankovníctví, vymezením legislativy v bankovníctví a hlavními funkcemi České národní banky. Následovalo dotazníkové šetření, které prokázalo, že se šikanou na pracovišti se setká velká většina z nás. Téměř každý pátý zaměstnanec v České republice se stane obětí šikany na pracovišti. Z tohoto hlediska se řadíme k evropské špičce. Dokonce velká většina respondentů označila své pracoviště za stresové, kdy stres byl označen za původce šikany. V tomto důsledku byly stanoveny návrhy na eliminaci šikany v bankovníctví. Jedním z návrhů pro zlepšení byly workshopy, kdy se zaměstnanci na chvíli oprostí od pracovního shonu a získají zkušenosti, jak by se šikanou měli nakládat v reálném pracovním životě. Dalším návrhem byl pohovor zaměřený na zjištění šikany. Další prevencí proti šikaně v bankovníctví by mohlo být využití pravidelného dotazníkového šetření, nebo také využití osobního pohovoru s nadřízeným.

# I. Summary and keywords

The Bachelor's thesis deals with bullying in the workplace in banking, where bullying is defined as a long-term psychological terror in the workplace. The work contains an explanation of these notions that go along with bullying, these are mobbing, when bullying is by colleagues, bossing is bullying by a superior, and the last important term is staffing, when bullying is by subordinates.

The main objective is to describe and characterize workplace bullying, bullying phases, bullying participants, assess how much employees in banking experience with bullying, negative effects on employees and organisation. The work is divided into two units - the theoretical and practical part.

The theoretical part deals with the problem of bullying in the workplace, mobbing - its definition, history, participants, socio-demographic aspects, phases and last but not least forms and objectives. Then, this section discusses bossing and staffing.

The practical part discusses banking from the perspective of legislation, laws that concern the banking sector. Subsequently, the paper looks at research in the form of a questionnaire survey to determine the frequency of bullying in the banking sector, the form of bullying and who is most likely to become a participant in bullying. The practical part includes an assessment of the level of bullying in banking and a proposal for preventive measures to eliminate bullying in banking.

**Keywords:** bullying, workplace, banking, mobbing, bossing, staffing

## II. Seznam použitých zdrojů

1. Beňo, Pavel. Šarmantní násilníci: antimobbingová příručka. Praha: Portál, 2015. ISBN 978-80-262-0938-6.
2. 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.
3. Einarsen, Hoel, Zapf, & Cooper, C. L. (2003). The Concept of bullying at work. In S Einarsen (Ed.) Bullying and emotional abuse in the Workplace: International perspectives in research and practise. London: Taylor and Francis.
4. Einarsen, S., Hoel, H., Zapf, D., & Cooper, C. L. (Eds.). (2011). Bullying and harassment in the workplace: theory, research and practice. CRC Press, Taylor & Francis Group.
5. Fehlau, E. G. (c2003). Konflikty v práci: jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi. Grada.
6. Hoel, H., & Cooper, C. L. (2000). Destructive conflict and bullying at work. Manchester: Manchester School of Management, UMIST.
7. Hoel, H., Sparks, K., Cooper, C. (2001). The cost of violence/stress at work and the benefits of a violence/stress-free working environment. Geneva: Report Commissioned by the International Labour Organization (ILO).
8. 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.
9. Kratz, Hans-Jürgen. Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit. Praha: Management Press, 2005. ISBN 80-7261-127-5.
10. Lorenz, K. (2002). On aggression. Hoboken: Routledge.
11. Lutgen – Sandvik, P., Tracy, S. J. (2012). Answering Five Key Questions About Workplace Bullying: How Communication Scholarship Provides Thought Leadership for Transforming Abuse at Work. Management Communication Quarterly, 26 (1), 3-47.
12. Mejstřík, Michal, Magda Pečená a Petr Teplý. Bankovníctví v teorii a praxi: Banking in theory and practice. Praha: Karolinum, 2014. ISBN 978-80-246-2870-7.



13. Olweus, D. (2003). Bully/victim problems in school: Basic facts and an effective intervention programme. Bullying and emotional abuse in the workplace: International perspectives in research and practice.
14. Polanyi, K. (1944). The Great Transformation. Boston: Beacon Press.
15. Říčan, P. (1993). Šikanování jako psychologický problém. Československá psychologie. Praha: ČSAV.
16. Svobodová, Lenka. Nenechte se šikanovat kolegu: mobbing - skrytá hrozba. Praha: Grada, 2008. Poradce pro praxi. ISBN 978-80-247-2474-4.
17. Vuković, D. (2006). Mobbing na radnom mestu. Viktimizacija na radnom mestu, 3-10. Zdroj: <http://www.vds.org.rs/File/Tem0604.pdf>.
18. Zapf, D. (1999a). Organisational, work group related and personal causes of mobbing/bullying at work. International journal of manpower, 20 (1/2), 70-85.

#### **Internetové zdroje:**

1. Statistika šikany na pracovišti Výzkum a fakta. (2023). Retrieved April 12, 2023, from: <https://mydisabilityjobs.com/statistics/workplace-bullying/#general-statistics-on-workplace-bullying>
2. Večerková, B. S různými formami šikany na pracovišti má aktuálně zkušenost téměř pětina osob [online]. Tisková zpráva. GfK ©2018 [cit. 14.4.2023]. Dostupné z: <http://www.gfk.com/cz/insights/press-release/s-ruznymi-formami-sikany-na-pracovisti-ma-aktualne-zkusenost-temer-petina-osob/>
3. Výzkumy násilí na pracovišti. Důstojné pracoviště ve veřejné správě. (2018). Retrieved April 14, 2023, from <https://www.dustojnepracoviste.cz/o-sikane/vyzkumy-nasili-na-pracovisti>

#### **Zákony:**

1. Zákon č. 6/1993 Sb., o České národní bance
2. Zákon č. 21/1992 Sb. o bankách

### III. Seznam Grafů

<b>Graf 1:</b> Pohlaví respondentů .....	23
<b>Graf 2:</b> Věk respondentů .....	24
<b>Graf 3:</b> Nejvyšší dosažené vzdělání respondentů .....	25
<b>Graf 4:</b> Velikost organizace respondentů, ve které pracují.....	27
<b>Graf 5:</b> Představa o šikaně na pracovišti u respondentů .....	28
<b>Graf 6:</b> Šikana na pracovišti .....	29
<b>Graf 7:</b> Setkání se s pojmem mobbing .....	30
<b>Graf 8:</b> Setkání se šikanou .....	31
<b>Graf 9:</b> Pohlaví šikanujících .....	31
<b>Graf 10:</b> Pohlaví oběti šikany na pracovišti.....	32
<b>Graf 11:</b> Věk šikanujícího.....	33
<b>Graf 12:</b> Pracovní pozice šikanujícího.....	34
<b>Graf 13:</b> Druhy šikany .....	35
<b>Graf 14:</b> Formy šikany .....	36
<b>Graf 15:</b> Projevy fyzické šikany .....	37
<b>Graf 16:</b> Projevy psychické šikany .....	38
<b>Graf 17:</b> Způsoby obrany proti šikaně.....	39
<b>Graf 18:</b> Dopady šikany na pracovišti na respondenty .....	40
<b>Graf 19:</b> Stresové pracovní prostředí respondentů.....	41
<b>Graf 20:</b> Příčiny stresu na pracovišti .....	42
<b>Graf 21:</b> Míra stresu na pracovišti podněcuje k šikaně.....	43
<b>Graf 22:</b> Nahlášení sexuálního obtěžování .....	44
<b>Graf 23:</b> Informovanost ohledně prevence šikany .....	46
<b>Graf 24:</b> Vzdělávání a poskytnutí pomoci v případě šikany.....	47

## **IV. Seznam Příloh**

Příloha 1: Dotazník .....	59
---------------------------	----

## Příloha 1: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Denisa Trojáková a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Touto cestou bych Vás ráda požádala o vyplnění dotazníku k mé bakalářské práci na téma Šikana na pracovišti, který bude využit k praktické části mé bakalářské práce. Veškeré Vaše odpovědi jsou anonymní.

### **Identifikační otázky**

#### **1) Jaké je Vaše pohlaví?**

- a) Žena
- b) Muž

#### **2) Jaký je Váš věk?**

- a) 18-25 let
- b) 26-34 let
- c) 35-44 let
- d) 45-54 let
- e) 55 let a více

#### **3) Jaké je Vaše nejvyšší vzdělání?**

- a) Základní
- b) Odborné vyučení bez maturity
- c) Střední nebo odborné vzdělání s maturitou
- d) Vyšší odborné
- e) Vysokoškolské

#### **4) Jak velká je organizace, ve které pracujete?**

- a) 10 – 20 zaměstnanců
- b) 20 – 40 zaměstnanců
- c) 40 – 60 zaměstnanců

- d) 60 – 100 zaměstnanců
- e) Více než 100

**5) Co si představíte pod pojmem šikana na pracovišti?**

- a) Nesmyslné pracovní úkoly
- b) Nadměrné množství pracovních úkolů
- c) Pomluvy od kolegů
- d) Psychické týrání
- e) Omezování lidských potřeb
- f) Nadřazenost

**6) Setkali jste se se šikanou na pracovišti?**

- a) Ano
- b) Ne

**7) Co si představíte pod pojmem mobbing?**

- a) Otevřená odpověď

**8) Kde jste se setkali s pojmem mobbing (mobbing = šikana na pracovišti ze strany kolegů)?**

- a) Škola
- b) Práce
- c) Školení
- d) Média
- e) Workshop
- f) Nečetkala

**9) V jaké pozici jste se setkali se šikanou na pracovišti? Pokud jste se nesetkali, prosím ukončete dotazník.**

- a) Pachatel/Šikanující
- b) Oběť/Šikanovaný
- c) Pozorovatel
- d) Z doslechu
- e) Nesetkali

**10) Jakého pohlaví byla osoba, která se dopouštěla šikany?**

- a) Žena
- b) Muž
- c) Skupina více lidí obou pohlaví

**11) Jakého pohlaví byla osoba, která se stala obětí šikany?**

- a) Žena
- b) Muž

**12) Jaký byl věk šikanujícího?**

- a) 20 – 30 let
- b) 31 – 40 let
- c) 41 – 50 let
- d) 51 – 60 let
- e) 61 a více let
- f) Jiný

**13) Na jaké pracovní pozici byl šikanující ?**

- a) Nadřízený
- b) Spolupracovník
- c) Podřízený

d) Jiné

**14) Jaký druh šikany jste zažili?**

- a) Mobbing (šikana ze strany kolegů)
- b) Bossing (šikana ze strany nadřízeného)
- c) Staffing (šikana ze strany podřízeného)
- d) Sexuální obtěžování
- e) Jiné

**15) S jakou formou šikany jste se setkali?**

- a) Fyzická
- b) Psychická
- c) Ostatní

**16) Jaké byly projevy fyzické šikany?**

- a) Bití
- b) Kopání
- c) Rány pěstí
- d) Jiné

**17) Jaké byly projevy psychické šikany?**

- a) Posměch
- b) Pomluvy
- c) Ponižování
- d) Nadávky
- e) Omezování
- f) Vyhrožování
- g) Schválnosti
- h) Jiné

**18) Setkali jste se s jinými projevy šikany na pracovišti?**

- a) Otevřená odpověď

**19) Jakým nejlepším způsobem byste se šikaně bránili?**

- a) Odchod ze zaměstnání
- b) Oznámení nevhodného chování vedoucímu
- c) Bránil/a bych se
- d) Nedokážu si představit tuto situaci
- e) Vyhledání lékařské pomoci

**20) Jaké dopady na Vás měla šikana?**

- a) Neklid
- b) Nervozita
- c) Úzkost
- d) Poruchy koncentrace
- e) Deprese
- f) Snížené sebevědomí
- g) Trvalý pocit strachu
- h) Jiné – otevřená odpověď

**21) Označili byste své pracoviště za stresové?**

- a) Ano
- b) Ne

**22) Co je příčinou stresu na pracovišti?**

- a) Nadměrné množství pracovních úkolů
- b) Nátlak nadřízeného/nadřízených
- c) Nezvládnutí své práce, povinností s ní spojených
- d) Pocit zklamání



- e) Snažit se zaujmout
- f) Osobní problémy
- g) Jiné – otevřená odpověď

**23) Může zvyšovat míra stresu na Vašem pracovišti pravděpodobnost šikany?**

- a) Ano
- b) Ne

**24) Pokud byste se setkali se sexuální obtěžováním na pracovišti, které by bylo dopouštěno na Vás nebo Vaše kolegy – oznámili byste ho?**

- a) Ano
- b) Ne

**25) Co považujete za sexuální obtěžování?**

- a) Nevyžádané sexuální návrhy
- b) Nevhodné komentáře
- c) Nevyžádané dotyky, tělesný kontakt
- d) Nechtěná sexuální pozornost
- e) Pozvání na schůzku

**26) Jaká je informovanost ohledně prevence šikany na Vašem pracovišti?**

- a) Velmi dobrá
- b) Dobrá
- c) Dostatečná
- d) Nedostatečná

**27) Ocenili byste více informací o šikaně v podobě školení, workshopu, popřípadě poskytnutí pomoci?**

a) Ano

b) Ne