

UNIVERZITA JANA AMOSA KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ ŠTÚDIUM

2019-2021

DIPLOMOVÁ PRÁCA

Bc. Anna Eliášová

Vzťahová patológia v podmienkach českých firiem

Praha 2021

Vedúci diplomovej práce: PhDr. Pavel Beňo

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER PART-TIME STUDIES

2019 - 2021

DIPLOMA THESIS

Bc. Anna Eliášová

**Pathological relationships in the conditions of Czech
companies**

Prague 2021

The Diploma Thesis Work Supervisor: PhDr. Pavel Beňo

Prehlásenie

Prehlasujem, že predložená diplomová práca je mojím pôvodným autorským dielom, ktoré som vypracovala samostatne. Všetku literatúru a ďalšie zdroje, z ktorých som pri spracovaní čerpala, v práci riadne citujem a sú uvedené v zozname použitých zdrojov.

Súhlasím s prezenčným sprístupnením svojej práce v univerzitnej knižnici.

V Prahe dňa 31.01.2021 Bc. Anna Eliášová

Pod'akovanie

Moje pod'akovanie patrí pánovi PhDr. Pavlovi Beňovi, vedúcemu mojej diplomovej práce, za úsilie a čas, ktoré mi ochotne venoval a za všetky cenné rady a tipy, ktorými prispieval k spracovaniu tejto diplomovej práce. Taktiež chcem pod'akovať môjmu manželovi Richardovi za morálnu podporu a starostlivosť počas písania práce.

ANOTÁCIA

Diplomová práca sa zaoberá témou vzťahovej patológie v podmienkach českých firiem. Cieľom diplomovej práce je analýza dát a vyhodnotenie stanovených hypotéz týkajúcich sa informovanosti, prevencií a skúsenosti zamestnancov v oblasti mobbingu, bossingu a šikany.

KLÚČOVÉ SLOVÁ

bossing, konflikt, kontraproduktívne pracovné chovanie, mobbing, patologické chovanie, šikana

ANNOTATION

The diploma thesis deals with the topic of pathological relationships in the conditions of Czech companies. The aim of the diploma thesis is the analysis of data and evaluation of established hypotheses concerning information, prevention and experience of employees in the field of mobbing, bossing and bullying.

KEYWORDS

bossing, conflict, counterproductive behavior, mobbing, pathological behavior, bullying

ÚVOD.....	8
TEORETICKÁ ČASŤ.....	10
1 TEORETICKÉ VÝCHODISKA.....	10
2 ŠIKANA.....	12
3 MOBBING.....	15
3.1 Znaky mobbingu.....	16
3.2 Fázy mobbingu.....	17
3.3 Techniky mobbingu.....	19
3.4 Agresor mobbingu.....	20
3.5 Obeť mobbingu.....	21
3.6 Následky mobbingu.....	22
3.7 Obrana pred mobbingom.....	24
4 BOSSING.....	27
4.1 Príčiny vzniku.....	28
4.2 Fázy bossingu.....	30
4.3 Techniky bossingu.....	31
4.4 Dôsledky bossingu.....	32
PRAKTICKÁ ČASŤ.....	34
5 POPIS SPOLOČNOSTÍ A PRÍBEHY Z PRAXE.....	34
5.1 Spoločnosť XY 1.....	34
5.2 Spoločnosť XY 2.....	35
5.3 Príbehy z praxe.....	35
6 PRÍPRAVA ŠETRENIA.....	40
7 ZBER A ANALÝZA DÁT.....	43
8 VYHODNOTENIE.....	66
ZÁVER.....	69
ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV.....	72
ZOZNAM TABULIEK A GRAFOV.....	74

ÚVOD

Práca tvorí veľkú časť nášho života. Je preto dôležité aby nás práca, ktorú vykonávame nie len uspokojovala a dávala nám možnosť osobnostného rozvoja, ale aj vytvárala pocit spokojnosti a bezpečia. Je pochopiteľné, že spoločnosti chcú prosperovať a preto mnohé firmy pre plnenie svojich cieľov na trhu, vyžadujú čo najlepšiu a najvyššiu efektivitu a pracovné nasadenie pri plnení zadaných úloh zamestnancom. Zabúda sa však na medziľudské vzťahy, ktoré v dôsledku súťaživosti a prosperovania často prekročia zdravé hranice správania bezpečnej kultúry vo firmách. Výnimočnosť, šikovnosť, súťaživosť, ambície, či frustrácie a zlyhania vychádzajúce z podstaty súkromného alebo pracovného života človeka, často pripravujú živnú pôdu pre patologické prejavy správania na pracovisku.

Klesajúce morálne zásady a neustále zhoršujúce sa pracovné vzťahy sú teda dobrým základom pre vznik mobbingu, bossingu alebo inej formy šikany na pracovisku. S istotou sa dá však povedať, že ani jedna forma neprispieva k spokojnému, produktívnemu a zdravému pracovnému prostrediu. Negatívny dopad spôsobený šikanou na pracovisku môže u zamestnancov, ktorí sa ocitli v roli obetí, značne ovplyvniť ich zdravotný stav, pracovný výkon, či celkové ďalšie smerovanie ich profesného života.

Táto diplomová práca sa bude zaoberať **témou** vzťahovej patológie v podmienkach českých firiem. **Cieľom práce** bude analýza dát a vyhodnotenie stanovených hypotéz týkajúcich sa informovanosti, prevencie a skúsenosti zamestnancov v oblasti mobbingu, bossingu a šikany.

Teoretická časť práce sa bude zaoberať teoretickými východiskami konfliktu, kontraproduktívneho pracovného chovania, bezpečnej kultúry, či patologickému chovaniu. Druhá kapitola bude tvorená literárnou rešeršou rôznych autorov popisujúcich pojem šikana a jej rôzne formy v pracovnom prostredí. Tretia kapitola bude popisovať konkrétnejšie problematiku mobbingu jeho znaky, jednotlivé fázy, jeho príčiny ako aj ich dôsledky či už na obeť alebo na samotnú organizáciu. Vo štvrtej kapitole sa budeme venovať definícií pojmu bossing a následne si rozoberieme jednotlivé typy bossierov, s ktorými sa môžeme v pracovnom prostredí stretnúť. Ďalej si

popíšeme príčiny jeho vzniku, ako samotný bossing prebieha v jednotlivých fázach, aké techniky agresor využíva a samotné dôsledky, ktoré z tejto formy šikany na pracovisku pramenia.

V **praktickej časti** diplomovej práce si v úvode kapitoly stručne popíšeme dve spoločnosti, ktorých zamestnanci nám poskytlí svoj príbeh so skúsenosťou mobbingu a bossingu v ich pracovnom prostredí, pre lepšie pochopenie reálneho problému vo firmách a aký dopad to má na zdravotný stav alebo pracovný výkon zamestnancov. Kapitola taktiež obsahuje samotnú analýzu dát a vyhodnotenie stanovených hypotéz týkajúcich sa informovanosti, prevencie a skúsenosti zamestnancov v oblasti mobbingu, bossingu a šikany. Realizovaná bude kvantitatívnou metódou, kde zvolíme výskumný nástroj dotazníkové šetrenie. Dotazník bude distribuovaný osloveným respondentom prostredníctvom platformy Survio online formou a tým bude zabezpečená aj anonymita vyplňovania dotazníka.

Dotazník bude pozostávať z dvoch častí. Prvá časť bude obsahovať úvodné slovo respondentom a druhá časť bude pozostávať z 19 otázok, ktoré budú obsahovať 3 identifikačné otázky a 16 výskumných otázok týkajúcich sa problematiky mobbingu, bossingu a šikany. Otázky budú otvorené s možnosťou označenia, dopísania a výberu kombinácie odpovedí.

TEORETICKÁ ČASŤ

1 TEORETICKÉ VÝCHODISKA

V teoretických východiskách sa budeme venovať základným pojmom, popisujúcich úvod do problematiky diplomovej práce - vzťahovej patológie v podmienkach českých firiem. Následne v teoretickej časti podrobnejšie rozvineme danú problematiku a definujeme si pojmy, ako aj súvisiace príčiny a následky šikany, mobbingu a bossingu v pracovnom prostredí. Teoretická časť nám bude slúžiť ako podklad pre spracovanie našej praktickej časti diplomovej práce.

Konflikt

Pojem konflikt môžeme podľa autora Eberharda neodmysliteľne zaradiť k sprievodným javom nášho spoločenského či každodenného života. Odlišné názory, očakávania, postoje, hodnotové predstavy, ciele či samotný mocenský potenciál, pri tom všetkom sa dá len ťažko zabrániť nesúhlasnému chovaniu a nedorozumeniu, ku ktorému môže mnoho ráz dôjsť počas stretnutia dvoch odlišných ľudí. Pracovné prostredie je jedno z miest kde sa často utvárajú konflikty. Ľudia, ktorých práca na seba naväzuje, alebo sú určitým spôsobom na seba odkázaní, sú vystavovaní každodenným stretom v pracovnom prostredí, ktoré je potreba určitým spôsobom riešiť. Avšak rozdiel v názoroch či záujmoch nieje často tým hlavným problémom pri riešení. Ide tu skôr o spôsob prístupu ku konfliktu. Pracovnú pozíciu jedinca v zamestnaní pred kolegami ako aj pred nadriadenými posilňuje schopnosť sebavedome a úspešne čeliť konfliktom, ktoré na pracovisku vznikajú. Môžeme povedať, že spôsob zvládania konfliktov sa tak stáva jedným z rozhodujúcich faktorov úspechu v pracovnej kariére človeka.¹

Kontraproduktívne pracovné chovanie

Hovoríme o type chovania, ktoré sa v minulosti študovalo aj pod názvom agresivita zamestnanca, pomsta, odveta, či vzniknuté deviácie od bežného typu chovania. Chovanie jedinca je zamerané na poškodenie spoločnosti alebo jednotlivých ľudí, či skupiny ľudí vo firme. Kontraproduktívne chovanie podľa autorky Wagnerovej môžeme

¹ EBERHARD, G.F. *Konflikty v práci - Jak se vyspořádat s konfliktními situacemi a lidmi*. 1.vyd. Grada Publishing, a.s., 2003, s.19. ISBN80-247-0533-8

definovať ako nenáhodné, úmyselné a obratné chovanie, ktoré poškodzuje samotnú spoločnosť zamestnancov v danej firme ako aj ich zákazníkov, investorov a dodávateľov. Niektorí autori považujú za kontraproduktívne chovanie aj také, ktoré poškodzuje objekt záujmu neúmyselne a to v dôsledku svojho voľného chovania. Konflikt je každý iný avšak má spoločnú vlastnosť a tou sú nejednotné potreby, hodnoty, motívy, ciele či rozpory týkajúce sa statusu či moci. To všetko môže byť príčinou jadra konfliktu.²

Bezpečná kultúra

Zamestnanecké vzťahy môžu utvárať bezpečnú alebo nebezpečnú kultúru. Ak hovoríme o bezpečnej kultúre, môžeme ju pomenovať ako typ chovania či jednania, ktoré zvyšuje bezpečnosť každého zamestnanca, samotnej organizácie, či spoločnosti. Typ tejto bezpečnej kultúry v praxi môžeme pozorovať ako prostredie v ktorom jednotlivci alebo tými zamestnancov organizácie dosahujú väčších výkonov a tým sa zvyšuje aj výkon samotnej spoločnosti. Dôvera spolupracovníkov a zamestnancov organizácie je prioritou v každom ohľade, čo odzrkadľujú aj kvalitnejšie a transparentnejšie vzťahy na pracovisku. Rýchlejšie a lepšie riešenie obtiažnych úloh, znížené percento chybovosti, či otvorenosť a dôvera v pracovných vzťahoch. To všetko zahŕňa v sebe bezpečná kultúra spoločnosti. Nebezpečná kultúra je pravým opakom bezpečnej kultúry a je možné túto kultúru označiť aj ako vzťahovú patológiu.³

Patologické chovanie

Ide o jednanie manipulatívne, systematické, zámerné a neetické, ktoré je primárne zamerané na poškodenie pracovníka spoločností. Takéto chovanie však v konečnom dôsledku nepoškodzuje len zamestnanca ale aj okruh zákazníkov, dodávateľov a samotnú spoločnosť.⁴

² WAGNEROVÁ, I. a kol. *Psychologie práce a organizace - nové poznatky*. 1.vyd. Grada Publishing a.s., 2011, s.125. ISBN978-80-247-3701-0

³ BEŇO, Pa. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji. Co je to mobbing a bossing, jak je rozpoznáte a jak těmto jevům zabránit*.1.vyd. Šlapanice: Era, 2003., s.2-5. ISBN 80-86517-34-9

⁴ WAGNEROVÁ, I. a kol. *Psychologie práce a organizace - nové poznatky*. 1.vyd. Grada Publishing a.s., 2011, s.126. ISBN978-80-247-3701-0

2 ŠIKANA

Pojem, s ktorým sa môžeme stretnúť nielen v pracovnom prostredí, ale aj v bežnom živote či už v škole, v rodine medzi súrodencami, na rôznych záujmových krúžkoch, v partnerských vzťahoch či na vojne. Šikana nás môže obklopovať od samého začiatku nášho života až po jeho koniec. Pôvod slova šikana vychádza z francúzskeho slova „chikane“ čo v preklade znamená fyzické a psychické obmedzovanie, prenasledovanie, týranie či zlomyseľné obťažovanie človeka, ktorý je slabší.⁵

Vymedzenie pojmu šikany

Autor Kratz vo svojej knihe *Mobbing – jak ho rozpoznat’ a jak mu čelit’* charakterizuje šikanu na pracovisku ako komunikatívne jednanie negatívneho typu, ktorého sa môže dopustiť aj viacero osôb. Alebo ide o jednanie jednotlivca voči určitému človeku počas dlhšej doby čo zodpovedá minimálne pol roka a to v intervale aspoň jeden krát za týždeň.⁶

Za nebezpečný sociálno patologický jav považuje šikanu autorka Lovasová, ktorá popisuje tento jav za nežiadúci, nakoľko je pri ňom obmedzovaná osobná sloboda a sloboda rozhodovania jedinca. Dochádza pri nej k ponižovaniu ľudskej dôstojnosti a jej česti. Často krát je osobám, ktoré sa stretli so šikanou v pozícií šikanovaného spôsobená ujma na zdravý alebo na ich majetku.⁷

Odhalenie šikany je vo väčšine prípadov jednoduchšie narozdiel od odkrytia mobbingu. Či už sa jedná o odhalenie šikany v pracovnom prostredí, v prostredí voľnočasových aktivít, v nemocnici, či na vojne alebo v rodine. Nakoľko samotná šikana sa vo väčšine prípadov spája s fyzickým násilím a agresor je zväčša intelektuálne slabšia osobnosť. Zatiaľ čo pri mobbingu sa stretávame s tým, že samotný agresor je zameraný na psychické týranie, ktoré prebieha kontinuálne na obeti a aktéri sú jedinci často inteligentne vyššie od agresora. Činy, ktoré chce agresor vykonať sú dôkladne

⁵ KOLÁŘ, M. *Bolest šikanování: cesta k zastavení epidemie šikanování ve školách*. Praha: Portál. 2001, s. 17-18. ISBN 80-717-8513-X.

⁶ KRATZ, - H. J. *Mobbing – jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Management Press, Praha. 2005, s.16. ISBN 80-7261-127-5

⁷ LOVASOVÁ, L. *Šikana: právné problémy*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. 2006, s.6 ISBN 80-869-9165-2.

premyslené vopred a to s jednoznačným zámerom poškodiť čo najviac svojmu nadriadenému, kolegovi či samotnej spoločnosti prostredníctvom vytipovaného jedinca. Ide teda o sofistikovaný čin agresora, ktorý je ťažšie v spoločnosti vypátrať.⁸

Druhy šikany v pracovnom prostredí

V pracovnom prostredí môže dochádzať k rôznym formám šikany. Následne si v tejto časti kapitoly popíšeme najčastejšie druhy šikany, ktoré môžu vzniknúť na pracovisku.

Bossing – sa preukazuje medzi nadradeným zamestnancom smerom voči podradenému pracovníkovi. Môžeme to nazvať aj ako mobbing z pozícií vedúcich pracovníkov spoločnosti. Podstata bossingu pramení predovšetkým zo zneužívania svojich kompetencií, ponižuje dôstojnosť podriadeného zamestnanca, vydáva nelogické pokyny a zastrahuje podriadeného.⁹

Bullying – pôvod slova „bully“ vychádza z anglického výrazu, ktorý rozumieme pod výkladom násilník, surovec. Ide o hrubé násilnícke chovanie jedinca v škole alebo v pracovnom prostredí. Hovoríme o forme násilia, ktorá sa prejavuje formou fyzického či verbálneho kontaktu alebo môže dôjsť až k substilnejším formám tohto typu chovania. Osobnosť, ktorá je takémuto chovaniu vystavená, má často krát problém sa takémuto chovaniu brániť alebo urobiť niečo čím by dané chovanie odhalila. Typy spôsobu chovania, ktoré sa označujú pod pojem bullying sú:

- 1 vzťahové násilie – ide o násilie alebo zneužívanie, ktoré je emocionálne
- 2 verbálne násilie – vo forme písaného alebo hovoreného textu¹⁰
- 3 fyzické násilie – obsahuje formy rôznorodého zaobchádzania, ktoré môžu byť spôsobované osobe vo forme štipania, odopierania jedla a spánku, bitia, pálenia častí tela, ťahania vlasov alebo až vraždy jedinca.

⁸ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu: Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. 2008, s.20. ISBN 978-80-247-2474-4

⁹ BARANCOVÁ, H. *Šikana a mobing na pracovisku: právne problémy*. Praha: Leges, Teoretik. 2014, s.20. ISBN 978-807-5020-369.

¹⁰ BEŇO P. *Šarmantní násilníci – antimobbingová priručka*. Praha: Portál s.r.o. 2015, s.120-122. ISBN 978-80-262-0938-6

- 4 **Kyberbullying** – kyberšikana, útoky, násilie alebo napadnutie, ktoré vzniká prostredníctvom šírenia nových technologických vymožeností ako je napríklad internet, mobilný telefón.
- 5 **Nepriamy bullying** – ide o sociálnu agresiu jedinca v širšom zmysle, kde hovoríme o sociálnej izolácii obeti a jej vylúčení z prostredia v ktorom sa nachádza.
- 6 **Priamy bullying** – štípanie, trhanie, škrtenie, kopanie, úder pästou, ťahanie za vlasy, hrýzanie, pichanie predmetom do dotyčného jedinca, agresivita, či strkanie, to všetko spadá pod priamy bullying.
- 7 **Straining** – narozdiel od mobbingu sa v strainingu neprikladá až taká váha k počtu útokov a foriem, ktorými bol útok vykonaný na jedinca. Ide totiž o útok, ktorý je vykonaný zriedkavo ale jeho dopad je o to silnejší a hlbší na daného jedinca. Straining môže teda znamenať v pracovnom prostredí silný tlak, námahu a samotnú záťaž na jedinca.¹¹
- 8 **Sexual harrasment** – sexuálne harašenie. Ide o formu chovania, ktoré protistrana považuje za neprijateľné a nevhodné voči svojej osobe. Sexuálne harašenie sa považuje za ďalšiu z možných foriem psychického týrania na pracovisku. Je podmienené neverbálnymi ako aj verbálnymi útokmi, ktoré majú sexuálny podtón.
- 9 **Shaming** – ide o anglické slovo , ktoré môžeme preložiť ako hanba, zahanbiť. Ide o formu šikany, pri ktorej dochádza narozdiel od defamingu k útokom ohovárania voči jedincovi.
- 10 **Defaming** – anglické slovo, ktoré je možné preložiť ako očierňovanie, ohováranie, hanenie jednotlivca. Ide o verejný útok zameraný na povesť jednotlivca, určitej skupiny alebo samotnej spoločnosti.¹²

¹¹ BEŇO P. *Šarmantní násilníci – antimobbingová príručka*. Praha: Portál s.r.o. 2015, s.122- 139. ISBN 978-80-262-0938-6

¹² BEŇO, Pa. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji. Co je to mobbing a bossing, jak je rozpoznáte a jak těmto jevům zabránit.* 1.vyd. Šlapanice: Era, 2003., s.43-44. ISBN 80-86517-34-9

3 MOBBING

Ako prvý použil tento pojem rakúsky etológ Konrád Lorenz, ktorý sa venoval štúdií zaoberajúcej sa chovaním zvierat a ich teritorialitou. Jednalo sa o vypudenie samozvanca z teritória domovskej zvieracej svorky. Následne tento pojem použil švédsky lekár a psychológ Leymann, ktorý sa nezaoberal štúdiou teritoriality, ale venoval sa problematike komunikačných a vzťahových otázok na pracovisku. Preto sa považuje práve za jeho zásluhu ustálenie pojmu mobbing v zmysle označenia určitého chovania jedincov v organizáciách. Leyman definuje mobbing ako negatívnu formu komunikácie zameranú voči určitej osobe buď jednotlivcom alebo viacerými jedincami, a to po určitú dobu, kedy je taktiež možné charakterizovať vzťah obeť a páchatel'a.¹³

Definícia pojmu Mobbing

Mobbing je možné definovať ako manipulatívne jednanie a chovanie jedinca, ktoré je neetické, vyžaruje známky systematickosti a je nepriateľské až asertívne. Pojem mobbing pochádza z anglického výrazu „to mob“, ktorý môžeme preložiť ako obťažovanie alebo vrhnúť sa. Takýto typ jednania je zameraný výlučne na poškodenie vybranej osoby. Oblasti, pre ktoré je mobbing najtypickejší sú pracovné prostredie a pracovné vzťahy medzi spolupracovníkmi.¹⁴

Autor Čech definuje problematiku mobbingu ako jeden z mnohých špecifických prejavov násillia na pracovisku.¹⁵ Zatiaľ čo autorka Wagnerová uvádza mobbing ako systematické psychické prenasledovanie alebo šikanu zamestnanca, kde toto chovanie smeruje k tomu aby poškodený zamestnanec, ktorý je obeťou mobbingu ukončil pracovno právny vzťah vo firme.

¹³ BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji. Co je to mobbing a bossing, jak je rozpoznáte a jak těmto jevům zabránit.* 1.vyd. Šlapanice: Era, 2003., s.9. ISBN 80-86517-34-9

¹⁴ WAGNEROVÁ, I. *Psychologie práce a organizace: nové poznatky.* Praha: Grada. 2011., s.129. ISBN 978-802-4737-010.

¹⁵ ČECH, T. *Mobbing jako negativní fenomén v prostředí základních škol: škola a zdraví pro 21. století,* 2011. Brno: Masarykova univerzita ve spolupráci s MSD. s.21. ISBN 978-80-210-5448-6.

Kratz vo svojej publikácii *Mobbing – jak ho rozpoznať a ako mu čeliť* zase uvádza, že všade, kde ľudia spolupracujú dlhšiu dobu, určite nevládne idylická atmosféra na pracovisku a dochádza k častejším nezhodám, ktoré nás vedia vytrhnúť z každodennej jednotvárnosti, vedia zdvihnúť búrlivé vlny, ktoré následne treba v týchto pracovných vzťahoch a pracovnom prostredí urovnať.¹⁶

Autorka Huberová v knihe *Psychický teror na pracovisku* zase považuje pojem mobbing za takú činnosť, ktorá je výhradne vykonávaná v pracovnom prostredí. V takomto prostredí sa obeť dostáva spôsobom, ktoré vyvolávajú výrazné zneváženie, ponižovanie a znehodnocovanie jej osobnosti. Ide o činnosť, pri ktorej je primárnym cieľom mobbera snaženie sa o zníženie sebavedomia obeť, jej zneuctenie ako aj poškodenie jej dobrej povesti. V určitých prípadoch môže viesť mobbing až k vážnemu poškodeniu zdravia obeť.¹⁷

3.1 ZNAKY MOBBINGU

Medzi charakteristický znak mobbingu, radíme chovanie alebo situáciu, ktorá sa pravidelne opakuje a nemá jednorázový alebo chvíľkový charakter, ale vyznačuje sa dlhšou dobou trvania. Nikdy sa nejedná o situácie kde sú si účastníci problému rovnocennými. Vždy je v takýchto situáciách pravidlom stred silnejšej osobnosti proti slabšej osobnosti. Medzi ďalšie typické znaky mobbingu môžeme zaradiť:

- trvalý a aktívny nátlak mobbera
- neľudské, bezcitné a neľútostné správanie
- zákernosť a rafinovanosť mobbera
- intenzívne, dlhodobé útoky zamerané na konkrétneho človeka
- opakované a pravidelné útoky mobbera
- cielenosť a systematickosť útokov mobbera

¹⁶ KRATZ,- H. J. *Mobbing: jak ho rozpoznať a jak mu čeliť*. Praha: Management Press. a.s. 2005., s.15. ISBN 80-726-1127-5

¹⁷ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovisku: mobbing*. Martin: Neografie. 1995., s.12. ISBN 80-851-8662-4.

- hrozby sú skryté, nepriame, problém je ťažko rozpoznať
- forma komunikácie je neetická a nepriateľská¹⁸

3.2 FÁZY MOBBINGU

Mobbing ako sme už vyššie uviedli je často prekladaný ako psychoteror, agresívny útok, alebo psychické násilie na konkrétnej osobe. Mobbing sa delí na určité fázy, ktoré na seba naväzujú. V odbornej literatúre sa môžeme stretnúť s rôznym fázovým vývojom mobbingu. Najčastejšie sa však stretne so štyrmi základnými fázami.

1. fáza - neriešený konflikt

Ide o fázu, ktorá obsahuje známky jednoduchých poznámok, môže ísť taktiež o mierne vyvedenie obete z rovnováhy. To všetko má za následok možné vyvolanie konfliktu občas aj banálneho charakteru. Takýto konflikt, ktorý v počiatkoch môže pôsobiť ako jednoduchý problém, preto nieje často osobou, ktorej sa týka riešený. Následne však takýto typ konfliktov, ktoré nie sú konštruktívne a vhodne riešené vedú k prechodu do chronicky často opakujúceho sa problému.¹⁹

2. fáza - systematický psychický nátlak

Fáza pripojenia sa spolupracovníkov, ktorí nepomáhajú obeti mobbingu ale skôr sa stotožňujú so správaním mobbera – svojho kolegu. Ide teda o pomerne systematický a opakujúci sa predovšetkým psychický teror zo strany mobbera.²⁰ Tlak, ktorý na obeť je vyvolávaný takýmto správaním vyvoláva v nej pocity frustrácie, nízkeho sebavedomia, neistoty, strachu. Tu dochádza v dôsledku nástupu a prejavom zreteľného psychického teroru na obeť k výraznému zhoršeniu celkového psychického zdravia. Je to fáza kedy zaznamenáme hlavne cielené útoky voči jedincovi či už ide o formu slovného napádania, nespravodlivého obviňovania alebo ných foriem napádania a útokov obete. V tejto fáze môže dôjsť už k nazeraniu na prípad, ktorý má oficiálny

¹⁸ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu: Mobbing - skrytá hrozba*. Praha: Grada Publishing, 2008., s.27. ISBN 978-80-247-2474-4,

¹⁹ KRATZ,- H.J. *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press. 2005., s.25. ISBN 80-726-1127-5

²⁰ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu: Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. 2008, s.41. ISBN 978-80-247-2474-4

charakter, nakoľko sa o takomto správaní postupne môže dozvedieť nadriadený alebo spolupracovníci v danej firme.²¹

3. fáza - stupňovanie nátlaku na obeť

Jedná sa o fázu, v ktorej narastá nátlak na obeť a tým aj narastajú častejšie prejavy depresie a ďalších zdravotných problémov. Jedinec začína v dôsledku situácie rezignovať, zamestnanec je postupne vylučovaný z kolektívu svojimi kolegami. Obeť si plne uvedomuje celé dianie a nevie ako tento jav zvrátiť. Dochádza k zhoršeným pracovným výsledkom, útočnosti voči ostatným kolegom v tíme, zvyšuje sa miera absencií. V tejto fáze môže dojsť k započatiu jednania daného problému manažmentom danej firmy alebo jej personálnym útvarom. Avšak často dochádza zo strany personálneho útvaru k riešeniu situácie podobným spôsobom ako prebieha samotný mobbing. Po neúspešných pokusoch zmierenia a urovnania sporov preto dochádza k ešte väčšej psychickej a fyzickej záťaži šikanovanej osoby a tlak je neúnosný. Zvýšené absencie, nevládanie situácie zo strany obeť vedie často krátko k presvedčeniu, že problém vytvára samotná obeť. Následne môže dôjsť zo strany organizácie k návrhu riešenia situácie možnosťou preloženia poškodeného na iné pracovné miesto, ktoré je však, ďalšou hrozbou pre obeť a nie riešením situácie, v ktorej sa nachádza.²²

4. fáza – vylúčenie

Ide o fázu kde dochádza k úplnému vylúčeniu obeť z pracovného kolektívu a zabráneniu obeť akokoľvek sa brániť alebo obhájiť.²³ Fáza nastupujúca zmenou pracovného pôsobenia, znižovania kompetencií a zvyšovania kontroly nad prácou obeť. Zo strany obeť dochádza k častým a opakovaným chybám, ktoré boli obeť vytykané už pred tým a to bezdôvodne. Nastáva trápenie sa a ešte väčšia frustrácia zo vzniknutej situácie. Pokiaľ sa obeť snaží brániť a nechce ukončiť pracovný pomer, dochádza často k pokračovaniu mobbingu na obeť a spoločnosť sa takéhoto zamestnanca chce rýchlo zbaviť. Pokiaľ už enormný tlak obeť nevládne sama pristúpi k výpovedi z pracovného

²¹ KRATZ,- H.J. *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press. 2005., s.28. ISBN 80-726-1127-5

²² HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti: mobbing*. Martin: Neografie. 1995., s.35. ISBN 80-851-8662-4.

²³ WAGNEROVÁ, I. *Psychologie práce a organizace: nové poznatky*. Praha: Grada. 2011., s.133. ISBN 978-802-4737-010.

pomeru. Podniky sú radi, že problém zanikol avšak následky, ktoré si so sebou odnáša obeť sú veľmi veľkého fyzického alebo psychického rozsahu a zabránia obeti často k ďalšiemu nástupu do nového zamestnania.²⁴

3.3 TECHNIKY MOBBINGU

Nakoľko má mobbing množstvo variánt a osobnosť každého mobbera môže byť a je niečím špecifická, preto je techník mobbingu veľmi veľa. Je veľmi komplikované rozlíšiť či je vzniknutá situácia náhodou alebo ide o pravidelnosť a systematickosť mobbera. Samotný mobbing nespočíva v použití hrubej fyzickej sily, ale naopak, je rafinovaný a svojou systematickosťou a pravidelnosťou napadá slovne obeť a tým sa snaží mobber poškodeného vyviesť z rovnováhy, poškodiť mu a znížiť jeho sebavedomie. Mobber volí taktiku, ktorej podstatou je zraniť osobnosť obeť. Využíva pri tom informácie najmä z jej súkromného života, ktoré majú za následok ohováranie obeť v pracovnom prostredí či dokonca aj neetické hodnotenie zdravotného stavu poškodeného. Autor Kratz popisuje techniky, ktoré má mobber na výber ako širokú škálu, ktorá poskytuje mobberovi:

- poskytovať obeti vždy zmenšujúci sa priestor na vyjadrenie svojho názoru
- možnosť neinformovať obeť o poradách, pracovných stretnutiach vo firme
- zatajuje jej informácie, ktoré sú pre obeť dôležité pre plnenie zadaných úloh
- nedovolí obeti aby sním komunikovala
- obeť keď hovorí, je sústavne mobberom prerušovaná
- mobber na svoju obeť bezdôvodne kričí a nadáva jej
- obeť je terorizovaná ústnou, písomnou aj telefonickou formou komunikácie
- obeť je ohováraná pred ostatnými spolupracovníkmi
- sústavne spochybňovanie vzdelania, kompetentnosti a kvalifikácie obeť

²⁴ KRATZ,- H.J. *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press. 2005., s.33 - 34. ISBN 80-726-1127-5

- snaha diskreditácie obete na základe zadávania úloh, ktoré nespádajú do jej kompetencie
- snaha mobbera vytvoriť situáciu kde obeť zlyhá a to formou zadávania obeti nezmyselné a zdĺhavé úlohy, na krátku dobu, ktoré je nereálne stihnúť
- vyhrážanie sa obeti ukončením pracovného pomeru ako aj fyzickým násilím
- vystavuje obeť sústavnému stresu a to formou intenzívnych kontrol a dohľadu nad vykonávanou prácou obete²⁵

Profesor Leymann definoval 45 foriem chovania, ktoré vykazujú známky typického chovania mobbera počas mobbingu. Rozdelil ich podľa cieľa útoku do 5 skupín:

1. útoky týkajúce sa súkromia a zdravia obete
2. útoky, ktoré poškodia povesť, vážnosť a úctu obete
3. útoky zamerané na ohováranie a šírenie nepravdy a na sociálne vzťahy obete
4. útoky zamerané na obmedzenie a znemožnenie komunikácie obete s okolím
5. útoky zamerané na sabotovanie práce obete jej kvalifikácie a schopností²⁶

3.4 AGRESOR MOBBINGU

Mobberom nazývame osobnosť, ktorá je agresorom, pácha násilie na obeti a podieľa sa v najväčšej miere na znechutení jej sociálneho a pracovného života. Ide o nevyzrelú osobnosť, ktorá má sklon k agresívnemu chovaniu. Strach z vlastného zlyhania vedie tieto nevyzrelé osobnosti k forme mobbingu, ktorou si zvyšujú svoje nízke sebavedomie a pocit sily. Mobberom však môže byť aj človek, ktorý uznáva len svoje pravidlá a zákony alebo inklinuje k zákonom silnejšieho jedinca. Samoľúbosť, namyslenosť egoizmus, neúmerná ctižiadostivosť to všetko sú vlastnosti mobbera. Často je takýto agresor veľmi súťaživí, výbušný, namyslený a samoľúby. Môže sa jednať aj o človeka, ktorý vďaka vyššej funkcií si finančne veľmi prilepšil.

²⁵ KRATZ, H.J. *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press. 2005., s.28-29. ISBN 80-726-1127

²⁶ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. 2008, s.64. ISBN 978-80-247-2474-4

Čo sa týka vzťahu k druhým osobám, mobber sa snaží presadiť svoje povýšenecké správanie za každú cenu. Láka ho dominantný prístup nad obeťou a preto sa snaží získať nad ním celkovú kontrolu. Ide o emočne nezrelého a nevyrovnaného človeka, ktorý nevie kumulovať svoje emocionálne prejavy navonok. Mobber nemá žiadne morálne zábrany pred svojou obeťou. Nevie čo je pocit viny a netrpí výčitkami svedomia.²⁷

Typy mobbera nie sú pevné stanovené. Agresori sa delia podľa motívu, ktorí ich k danej forme šikany vedie. Môže ísť o motív nenávisť a závisť, motív manipulácie nad obeťou, motív manipulácie alebo likvidácie konkurencie, ako aj motív nespokojnosti, stresu, súcitu, či dokonca nudy. Mobberom sa môže stať aj osoba, ktorá bola sama predtým obeťou. Agresorom sa rovnako stávajú ženy aj muži. Ani jedno pohlavie neprevažuje. Rozdiel je podľa autora Leymanna len v tom, že ženy si častejšie za svoje obeť vyberajú ženy, zatiaľ čo muži sa stávajú obeťami mužov.²⁸

3.5 OBEŤ MOBBINGU

Obeťou mobbingu sa môže stať hocikto z nás, nakoľko nie sú žiadne charakteristické znaky, ktoré by stanovovali v populácií užšiu skupinu ľudí náchylnejšiu k šikanovaniu. Zo skúseností však vyplýva, že obeť mobbingu majú predsa niečo spoločné. Či už sa jedná o pozitívnu alebo negatívnu fyzickú alebo psychickú odlišnosť mobber rád tejto odlišnosti využije. Autorka Svobodová popisuje tieto odlišnosti nasledovne.

Psychická odlišnosť – obeť, ktoré horšie zvládajú stresové a záťažové situácie. Ide hlavne o labilných úzkostlivých introvertných a citlivých ľudí. Často krát si obeť vyjasňuje mobberové správanie ako niečo čo chce pochopiť a vie to dlho tolerovať. Považuje vzniknuté problémy a situácie za svoju chybu a obviňuje sa miesto mobbera.

Fyzická odlišnosť – ide o obeť, ktoré majú odlišnú farbu pleti, vlasov, atypický vzhľad, vadu reči, či odlišné chovanie alebo spôsob obliekania. Môže ísť aj o ľudí, ktorí tvoria národnostnú menšinu, majú iné vierovyznanie, sú cudzinci alebo homosexuáli.

²⁷ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. 2008, s.47 – 48. ISBN 978-80-247-2474-4

²⁸ KRATZ, - H.J. *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press. 2005., s.20. ISBN 80-726-1127-5

Nový zamestnanec – už samotný príchod do nového zamestnania, s ktorým je spojené nové firemné prostredie, komunita nových kolegov a nové návyky a zvyky vytvárajú možnosť u jedincov, so sklonom k mobbingu využiť takúto príležitosť a nový zamestnanec sa stane obeťou. Často dochádza k takémuto scenáru ak pracovník dá napríklad jasne najavo, že je šikovnejším zručnejším v kolektíve a presadzuje sa na úkor ostatných v skupine. Kolektív si často udržiava od takéhoto jedinca dlhodobý odstup.

Obetný baránok – ide o obeť, ktorá sa stala šikanovaná mobberom na základe neobľúbenosti a následného vyčlenenia z kolektívu. Takýto pracovník sa stáva často vďaka svojmu kolektívu obetným baránkom na ktorého sa zvezie akýkoľvek neúspech, alebo problém. Príčiny však môžu byť rôzne napríklad pocit frustrácie, alebo neúspechu.²⁹

3.6 NÁSLEDKY MOBBINGU

Následky mobbingu ovplyvňujú nielen samotnú obeť ale aj spoločnosť, v ktorej problém vznikol a prebiehal. Toto patologické chovanie však najviac postihne obeť mobbingu a to buď znížením kvality jej psychického a následne fyzického zdravia, poklesom jej efektivity a kvality pracovného výkonu, alebo vytvorenia samotnej dusnej atmosféry v spoločnosti a kolektíve.

Autor Beňo vo svojej publikácii *Můj šéf, můj nepřítel?* hovorí o následkoch u ľudí, ktorí zažili mobbing na vlastnej koži, ako o krivde, ktorá ich sprevádza a poznamená na veľmi dlhé obdobie.³⁰

Nech už ide o akúkoľvek formu šikany, pokiaľ útoky majú známky systematickosti a dlhodobého charakteru má to na obeť, ktoré boli takémuto správaniu vystavené veľmi vážny fyzický či psychický dopad.

²⁹ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu: Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. 2008, s. 56 – 60. ISBN 978-80-247-2474-4

³⁰ BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji. Co je to mobbing a bossing, jak je rozpoznáte a jak těmto jevům zabránit*. 1.vyd. Šlapanice: Era, 2003, s.48. ISBN 80-86517-34-9

Následky pre obeť

Mobbing zasahuje taktiež nielen do psychiky a zdravia obeť ale aj do jej sociálneho prostredia kde dochádza k zníženiu samotnej kvality života obeť ako aj jej sociálnych vzťahov v rodine či priateľov. To sa deje v dôsledku prenosu pracovných problémov do domáceho prostredia. Tým si obeť nevie oddýchnuť od problémov ani v svojom osobnom voľne a je vystavená ďalšiemu psychickému tlaku. Mobbing teda vie zasiahnuť do všetkých rovín života. Následne si popíšeme tri roviny a ako v nich mobbing pôsobí u obeť.

- **Psychická rovina** - v tejto rovine ide najčastejšie o príznaky spojené so psychikou, ako je stres, porucha koncentrácie, únava, vnútorný neklud, emocionálne vyčerpanie, poruchy koncentrácie, depresie ale aj stavy úzkosti presahujúce do psychiatrického syndrómu a myšlienok na samovraždu. V dôsledku príznakov sú následne narušené ďalšie oblasti a môže dochádzať k objavujúcej sa agresivite, smútku, podráždenosti, pesimizmu alebo až narušeniu komunikácie s okolím.
- **Sociálna rovina** – problematika mobbingu zasahuje obeť aj do jej sociálneho života kde ide teda o súkromie obeť. Enormný dlhodobý vyvíjaný tlak na obeť v práci zapríčiňuje že už nieje schopná tento tlak vstrebávať a prenesie si ho do svojho domova a osobného života. Tak nastáva situácia kedy obeť nieje schopná sa odpútať od pracovného prostredia. Dochádza k následnej izolácii, odcudzeniu sa od vonkajšieho sveta, ktoré je často krát ruka v ruke s vážnym narušením rodinných vzťahov, väzieb s priateľmi či najbližšími.³¹
- **Psychosomatická rovina** - ide o rovinu telesných komplikácií spojených s dlhodobým psychickým problémom. Ide o komplikácie spojené so zdravím ako sú bolesti hlavy, poruchy prijímania potravy, problém s dýchaním, poruchy spánku, ochorenia kože ako psoriáza a ekzém, poruchy krvného obehu ale aj závažné nádorové ochorenia.

³¹ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. 2008, s.83 - 84. ISBN 978-80-247-2474-4

Následky pre organizáciu

Pracovné prostredie, so šikanou na pracovisku, prispieva k nepriateľskému a nefunkčnému firemnému prostrediu, v ktorom sa zamestnanci necítia najpríjemnejšie. Takéto prostredie vedie k zníženiu efektivity a kvality práce pracovníkov ako aj k negatívne ovplyvneniu ich výkonu, čím trpí samotná organizácia nakoľko môže časom dochádzať k zníženiu ziskov napríklad v prípade firmy obchodného typu.

Medzi ďalšie následky mobbingu, môžeme zaradiť vysokú mieru predčasných odchodov do dôchodku, zvýšenú fluktuáciu zamestnancov organizácie, s ktorou sú spojené ďalšie výdavky počas náboru, samotného výberu zamestnancov ako aj ich následnej adaptácie do prostredia firmy a ich pracovného miesta. Medzi ďalšie negatívne vplyvy mobbingu, bossingu alebo inej formy šikany je pre organizáciu nárast nákladov pri riešení sťažností a súdnych sporov týkajúcich sa danej problematiky.³²

Je dobré si uvedomiť, že mobbing nemusí mať len ekonomický dopad na samotnú spoločnosť ale môže ohrozovať renomé samotnej spoločnosti, nakoľko výskyt mobbingu v organizáciách nie je najlepšou vizitkou firmy. Tak podnik prichádza o potencionálnych zamestnancov, ktorí svoje uplatnenie hľadajú inde, kde je zdravé firemné prostredie.³³

3.7 OBRANA PRED MOBBINGOM

Stratégie obrany ktoré by boli pre obeť účinné a rýchle nie je možné jasne zadefinovať. Autori rôznych publikácií týkajúcich sa problematiky mobbingu a bossingu prezentujú rôzne preventívne opatrenia, ktoré by mohli prispieť k predchádzaniu šikany na pracovisku. Tieto opatrenia sú však iba definované v teoretickej rovine a neurčujú postupy z praktických situácií. Samotnému predchádzaniu mobbingu môžu potencionálne obeť predísť napríklad asertívnym a sebavedomým vystupovaním na pracovisku. Takéto vystupovanie bude vzbudzovať autoritu a mobberovi nedá príležitosť poukázať na slabé stránky svojej osobnosti. Taktiež môžeme medzi obranu

³² WAGNEROVÁ, I. a kol. *Psychologie práce a organizace - nové poznatky*. 1.vyd. Grada Publishing a.s. 2011, s.137. ISBN978-80-247-3701-0

³³ BEŇO, Pavel. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji. Co je to mobbing a bossing, jak je rozpoznáte a jak těmto jevům zabránit*. 1. vydání. Šlapanice: Era, 2003. s.121 – 122. ISBN 80-86517-34-9

pred mobberom a predchádzaniu situácie prispieť našou snahou veľmi nevytrčať z pracovného kolektívu a tým na seba upozorňovať. Ako sme už vyššie zmienili rizikovou skupinou, pre mobbing môžu byť noví zamestnanci, ktorí prídu do nového kolektívu a pracovného prostredia. Je dôležité aby nový zamestnanec sa oboznámil so svojimi právami, povinnosťami a svojou náplňou práce. Tým zamestnanec vie čo je v jeho kompetencií a môže sa vyvarovať konfliktom. Je dôležité aby pracovný výkon prispôsobil k výkonu kolegom v kolektíve a zbytočne nevytrčal z kolektívu. Svoje skúsenosti uvážlivo v kolektíve preukazoval, nakoľko môže byť jeho prehnaná šikovnosť smerovaná k ostatným zamestnancom ako vyťahovaním sa pred vedením firmy. Avšak v žiadnom pracovnom prostredí nevieme predísť všetkým konfliktom a konflikt musíme často považovať za súčasť nášho pracovného života. Pokiaľ k danému konfliktu na pracovisku dôjde je potreba daný problém riešiť a nespoliehať sa, že sa situácia nejako vyvinie. Vo veľkej miere práve takéto neriešené situácie vedú k dusnej atmosfére na pracovisku čo môže taktiež podnietiť mobbera k využitiu situácie a začať obeť šikanovať. Jednoduchšie formy konfliktov je dobré časom prediskutovať a vyriešiť a tým aj uvoľniť dusnejšiu atmosféru na pracovisku.

Pokiaľ však ide o závažný typ konfliktu je treba tento zložitý problém pomenovať kde sa určia aj účastníci a príčina sporu následne ho spracovať kde sa prejedná jeho podstata a následný návrh na vyriešenie. Poslednou časťou riešenia vážneho problému je urovnanie konfliktu pri ktorom dochádza k prijatiu riešenia oboma stranami. Takéto typy konfliktov si však vyžadujú aj tretiu nezainteresovanú stranu, ktorá na priebeh a riešenie dohliada.³⁴

Aj napriek všetkým preventívnym opatreniam pokiaľ dôjde na pracovisku k mobbingu je potreba problém riešiť. Medzi prvé kroky, ktoré by sme mali poskytnúť na vlastnú obranu je zistiť, že dochádza k psychickému násiliu. To zistíme pokiaľ u obeť nastane pocit nepriateľského chovania voči našej osobe. Taktiež je tu ohrozená naša psychická integrita a dôstojnosť. Pokiaľ ide o časté a dlhodobé situácie, ktoré v nás tieto pocity vyvolávajú je možné pomyslieť na psychický teror.³⁵ Samozrejme je taktiež obrana

³⁴ KRATZ,- H.J. *Mobbing: jak ho rozpoznat a jak mu čelit*. Praha: Management Press. 2005, s.55. ISBN 80-726-1127-5

³⁵ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu: Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. 2008, s.93 – 95. ISBN 978-80-247-2474-4

obete možná aj právnou cestou. Ide o prípady mobbingu kde sa situáciu nepodarilo vyriešiť na pracovisku a konflikt bol posunutý až na súd. Medzi základnú právnu ochranu môžeme považovať Listinu základných práv a slobôd, kde je potreba vyzdvihnúť článok 1, ktorý ľuďom zaručuje rovnosť, dôstojnosť a slobodu a tieto práva a slobody sú nepremlčateľné, nezrušiteľné a neodcudziteľné.

V prípade šikany na pracovisku hraje neodmysliteľnú súčasť taktiež Zákonník práce. Práva jednotlivcov háji Občiansky zákonník a riešenie problému ohovárania a vydierania na pracovisku Trestný zákonník.

Najväčším problémom riešenia a hlavne úspešného vyriešenia situácie mobbingu súdnou cestou je nedostatok dôkazov. Pokiaľ obeť disponuje nahrávkami alebo foto dokumentáciou, správania mobbera je veľká šanca na úspech. Avšak aj tak hovoríme o nákladnom a zdĺhavom boji proti agresorovi.

4 BOSSING

Ide o najmladší typ pojmu šikany vyskytujúci sa na pracovisku. Slovo bossing pochádza z anglického slovíčka „boss“, čo v preklade znamená šéf alebo vedúci. Bossing môžeme chápať aj ako psychoteror spôsobený nadriadeným pracovníkom na pracovisku alebo ako zneužívanie postavenia nadriadenej osoby, ktorá je nevyrovnaná sama so sebou. Pojem bossing zaviedol ako prvý Nor S. Kile na základe svojho výskumu ako jednu z variánt mobbingu.

Prekladom do českého jazyka daný pojem popisuje autor Beňo ako zdravie poškodzujúce vedenie, ktoré taktiež môžeme nájsť pod označením „rufmord“. Pojem má základy v nemeckom jazyku a to v slove „mord“, čo znamená vraždu a slove „ruf“, ktoré pomenúva povest'.³⁶

Definícia pojmu bossing

U pojmu bossing hovoríme o systematickom psychickom terore, ktorý sa deje prevažne v pracovnom prostredí a jeho pôvodcom je nadriadená osoba, ktorá využíva tak svojho postavenia a výhod, ktoré jej z pozície plynú. Pojem bossing je často totožný s výkladom mobbingu avšak má svoje špecifiká. Ide o nadriadené postavenie agresora, ktorý disponuje možnosťami manipulácie a tak týra svoju obeť. Ide o rafinovaný nátlak nadriadeného, ktorý je ťažko rozoznať.

Autorka Wagnerová bossing definuje ako výhradne špecifickú a odlišnú techniku mobbingu. Príčinou bossingu je jednoznačne neriešený konflikt. Počas tejto techniky dochádza k systematickému, opakovanému, neetickému a hostilnému chovaniu agresora nazývaného aj bossier, ktoré siaha až k hraniciam šikany zo strany nadriadeného voči podriadenému pracovníkovi. Bossing jednoznačne komplikuje zásadným spôsobom pracovný výkon obeť a jej zdravotný stav. K týmto komplikáciám dochádza na základe zaťažovania a nátlaku na obeť a jej osobnosť'.³⁷

³⁶ BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji. Co je to mobbing a bossing, jak je rozpoznáte a jak těmto jevům zabránit.* 1. vyd. Šlapanice: Era, 2003, s.10. ISBN 80-86517-34-9

³⁷ WAGNEROWÁ, I. a kol. *Psychologie práce a organizace - nové poznatky.* 1.vyd. Grada Publishing a.s., 2011, s.130. ISBN978-80-247-3701-0

Doktor Beňo vo svojej knihe uvádza stručné delenie bossierov na **ušľachtilých pomocníkov**, ktorých motívom je manipulácia, ovládanie a poučovanie iných, no navonok sa javia ako dobráčiskovia, ktorí kedykoľvek pomôžu. Pracovníci, ktorí akceptujú chovanie svojho kolegu sú následne ohováraní pred nadriadeným a stavajú sa terčom posmechu a myšlienky zničiť ich. Ďalší typ označuje pojmom **škodlivec**, ktorý sa podľa autora vyžíva v ohováraní, šikanovaní iných a tvorením intríg. Často sa týmto typom vyznačuje nadriadený, ktorý pri komplikácií nadobudne pocit že musí označiť vinníka inak bude vinníkom sám. Typ **tradicionalistu** je založený na ochrane zvyklostí, plnení určitých pravidiel a tradičných hodnôt. Uspokojuje ho útočenie na ľudí, ktorí jeho hodnoty porušujú. Z pravidla sa jedná o nových pracovníkov v kolektíve. Bossiera, ktorého môžeme označiť za typ **zbabelca** definuje nedostatok sebavedomia a strachu zo zmeny, ktorá môže nastať. Obavy z otvorenej konfrontácie ho vedú k intrigám, znevažovaniu a kritizovaniu každého, ktorým sa cíti byť ohrozený. Vyhýba sa vysvetleniu vzniknutých konfliktov a často využíva formuly typu nebudem s vami o tom rozprávať alebo je zbytočná s vami diskusia. Posledný typ bossiera autor označuje ako **závistlivca**, ktorý útočí na základe závesti voči svojej obeti a to hlavne, kvôli jej schopnostiam a zručnostiam ktorými bossier nedisponuje a obeť nimi vyniká. Prevažne ide o závisť v oblasti vzdelania, znalostí či obľúbenosti v kolektíve.³⁸

4.1 PRÍČINY VZNIKU

Neriešený konflikt je vo veľkej miere základom bossingu. Autorka Huberová vo svojej publikácii *Psychický teror na pracovisku* uvádza niekoľko príčin, ktoré sú podnetom vzniku bossingu zo strany nadradeného pracovníka a vytvoreniu situácie kde začína boj o moc.

- Tlak nadriadeného – agresor – nadriadený vyvíja tlak na svojich podriadených, ako kolektívu alebo individuálneho jedinca.
- Strach – ide o individuálny strach v najrôznejších podobách. Nadriadený sa dostáva do situácie kedy má strach nad stratou kontroly vedenia kolektívu a tým stratí prehľad o tíme a ako zodpovedná osoba za pracovný výkon celého tímu

³⁸ BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji. Co je to mobbing a bossing, jak je rozpoznáte a jak těmto jevům zabránit.* 1.vyd. Šlapanice: Era, 2003. s.76. ISBN 80-86517-34-9

takéto niečo nemôže dopustiť. Alebo tu môžeme hovoriť o strachu z nevyslovených myšlienok kde u nadriadeného prichádzajú obavy, v zmysle ako ho vnímajú jeho podriadený pracovníci. Ide o strach, z myšlienok, čo si o vedúcemu zamestnanci myslia, čo si myslia o celom oddelení alebo o jeho práci. Strach je celkovo živý myšlienkami, ktoré sú veľa krát nepodložené. Môžeme spomenúť taktiež strach z prevahy podriadeného nad nadriadeným, ktorý vnika v dôsledku toho, že podriadený je tvorivý, má väčší prehľad a je iniciatívnejší. Tým je pre v očiach nadriadeného hrozbou.

- Osobné dôvody – ide o príčiny, ktoré môžu byť spojené so vzdelaním, žiarlivosťou, závisťou voči spokojnému súkromnému životu obete, rozdielnemu chovaniu obete, obľúbenosti obete v kolektíve a množstvo ďalších. Radíme tu hlavne podnety medziľudských vzťahov.
- Hlad po moci – príčina bossingu, na základe zmeny právomoci agresora, ktoré je častokrát zapríčinené povýšením zamestnanca. Zamestnanec nadobúda pocit moci a túžby po ďalšom kariérnom postupe, čo sprevádza aj nekorektnosť metód k dosiahnutiu jeho cieľa.
- Negatívny postoj k organizácií – ide o postoj nadriadeného, ktorý vzniknuté problémy spoločnosti presunie na ramená svojich podriadených a spraví z nich obetných baránkov, ktorí za všetky komplikácie môžu. Nadriadený nehľadá problém a nerieši ho ale ho vytvára.³⁹

Autor Beňo vo svojej knihe *Můj šéf, můj nepřítel?* Popisuje príčiny vzniku bossingu ako dôvody plynúce z:

- hnevu – problém negatívnych sympatií podriadeného smerom k nadriadenému
- strachu – prameniáci, z obáv straty autority, kompetencií alebo samotnej moci
- financií – neochota ohodnotenia a vyplatenia pracovníka podľa zákona, na základe šetrenia.⁴⁰

³⁹ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovíšti: mobbing*. Martin: Neografia, 1995, s.98 - 100. ISBN 80-851-8662-4.

⁴⁰ BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji*. 1.vyd. Šlapanice: Era, 2003. s.40. ISBN 80-86517-34-9

4.2 FÁZY BOSSINGU

Ako sme už v úvode kapitoly spomenuli, bossing je forma šikany a nátlaku nadriadeného smerom k podriadenému pracovníkovi. Platí, že takýto nátlak prechádza jednotlivými fázami, ktoré sú pre bossing typické majú svoj plán, systematický proces a cieľ. Jedná sa o 4 fázy, ktoré autor Novák popisuje ako:

1. fáza škodoradosť – jedná sa o fázu, v ktorej vedúci pracovník testuje svojho podriadeného zamestnanca v rozličných situáciách a to konkrétne vytváraním tlaku na zamestnanca, neškodných poznámok alebo zosmiešňovania a ponižovania zamestnanca pred kolektívom v rámci neškodných noriem. Pokiaľ ale vedúci pracovník počas tejto fázy bossingu u svojho podriadeného uvidí, že ide o slabšieho jedinca, ktorý je empatickejší a nedokáže sa brániť následne dochádza v tejto fáze k psychickému nátlaku.

2. fáza nátlaku – fáza počas, ktorej dochádza k pravidelným a intenzívnejším prejavom nátlaku na zamestnanca, zdôrazňovania jeho slabších stránok, ktoré nadriadený v prvej fáze o obeti zistil.

3. fáza cielené útoky, pracovné preťaženie – situácia sa pre obeť rapídne zhoršuje a útoky pre obeť znamenajú súčasť každodenného pracovného života. Dochádza k zadávaniu úloh nad rámec jeho kompetencií a časových možností. Obeť začína byť preťažená, vyčerpaná nezmyselnosťou úloh, ktoré sú jej zadávané. Takéto cielené vyčerpanie obete následne prispievajú k verejnému ponižovaniu poškodeného pred kolektívom.

4. fáza diskreditácia osobnosti – agresor svoju obeť úplne zaženie do kúta, neustále stupňujúce sa a intenzívnejšie útoky znižujú sebavedomie obete. Obeť je zbavená rôznych výhod, neposkytujú sa jej potrebné informácie k jej práci a tým je nátlak na obeť neúmerný. V tejto fáze agresor vykresľuje obeť pred kolektívom ako zamestnanca, ktorého je potreba nezačleňovať do kolektívu. Ide o fázu v ktorej obeť už nieje schopná sa pred agresorom dostatočne brániť a fáza končí vo veľkej miere ukončením pracovného pomeru zo strany obete.⁴¹

⁴¹ NOVÁK, T. *Sám sobě psychologem*. 2.vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. s.33. ISBN 978-80-247-2956-5

4.3 TECHNIKY BOSSINGU

Medzi základne techniky bossingu patrí zadávanie veľmi jednoduchých alebo komplikovaných úloh, zosmiešňovanie a ponižovanie podriadeného zamestnanca ako aj vytváranie nátlaku a verejné podceňovanie jeho kompetencií a schopností. Ako sme už vyššie spomínali, ide o rafinovaný spôsob nadriadeného voči podriadenému pracovníkovi, je ťažké bossing odhaliť a adekvátne ho vyšetriť.⁴² Mocenská pozícia nadriadeného dáva agresorovi možnosť využitia rôznych stratégií a techník bossingu ako sú napríklad:

trvalá kontrola obete – ide o jednu z najrozšírenejších techník bossingu, kde dochádza ku bezpredmetným kontrolám podriadeného vo veľmi častých intervaloch. Kontroly obsahujú celkový rámec povinností a požiadaviek podriadeného, ktoré sním priamo súvisia. Sú to napríklad výsledky práce zamestnanca, jeho dodržiavanie pracovnej doby, telefonáty, ktoré zamestnanec vykonáva na pracovisku, jeho včasné odchody a príchody a mnoho ďalších podnetov, ktoré by mohli zamestnanca poškodiť.

úmyselné pridelenie nevhodných úloh – ide o úlohy, ktoré sú buď s vysokou mierou obtiažnosti a nieje možné ich splniť v určenom časovom horizonte alebo o úlohy, ktoré sú zručnosťami a kvalifikáciou hlboko pod úrovňou zamestnanca. Taktiež táto technika bossingu, môže vo vysokej miere poškodiť alebo zhoršiť zdravotný stav obete, nakoľko agresor môže zadať úlohu pracovníkovi, vo vedomí, že dotýčnemu uškodí. Napríklad úmyselne vystavenie alergika nevhodnému prostrediu.

neočakávané prekvapenia bossera – technika, ktorej je primárnym účelom vyvieť z miery obeť bez jej vedomia pripraviť sa na ňu počas jej neprítomnosti a zaskočiť ju po jej príchode na pracovisko. Ako je napríklad presťahovanie pracovného stola obete, ukradnutie osobných vecí a podobne.

pracovná izolácia obete – bossier danou technikou chce uškodiť obeť neinformovaním o dianí v spoločnosti, nezdieľaním potrebných informácií alebo informácií týkajúcich sa obete. Vylúčením zamestnanca z porád a iných firemných aktivít mu chce poukázať na jeho nepotrebnosť v spoločnosti a kolektíve.

⁴² WAGNEROVÁ, I. a kol. *Psychologie práce a organizace - nové poznatky*. 1.vyd. Grada Publishing a.s., 2011, s.93. ISBN978-80-247-3701-0

spochybnenie psychického stavu obeť – patrí medzi techniky, ktoré sa nevyskytujú často a spadá medzi najtvrdšie stratégie, vykonávané bossom na obeť. Ide o situácie, ktoré sa snaží agresor otočiť proti obeť, pokiaľ je pracovník nervózny alebo má veľa energie označí boss svoju obeť za agresívnu a podobne.

obmedzovanie kompetencií obeť – ide o cieleňú techniku na kompetencie obeť a obmedzenie ich rozsahu natoľko, že pracovník sa stáva a cíti nepotrebný. Jeho úlohy sú delegované na kolegov a boss u neho podnecuje nespokojnosť a frustráciu.

pridelovanie nezmyselných úloh obeť – cieľom bossa je pridelovať prácu, obeť, ktorá je nezmyselná a zbytočná. Označujeme ju aj ako sifyfovskú prácu, ktorú má obeť vykonať.⁴³

4.4 DÔSLEDKY BOSSINGU

Psychický teror, je nástroj agresora pre dosiahnutie svojho cieľa. Výsledky takéhoto patologického správania, má aj veľký dopad nie len na osobnosť obeť ale aj samotnú firmu a zamestnancov. Je veľmi ťažké zabrániť príčinám, ktoré boss nájde a ovplyvniť výber jeho techník, ktorými bude bossing praktizovať na svojej obeť. Avšak je isté, že dôsledky z takéhoto konania na obeť sú častokrát veľmi rozsiahle a skomplikujú jej ďalšiu existenciu či už hovoríme o pracovnom alebo súkromnom živote. Šikana na pracovisku znižuje kreativitu a produktivitu práce obeť ako aj ďalších zamestnancov, ktorí sa podieľajú na bossingu aj ako svedkovia. Zníženie motivácie, nepriaznivá a dusná atmosféra z jedného zamestnanca sa ľahko prenesie na celý tím. Dochádza k poklesu morálky a efektivity naprieč celou firmou. Obeť vedie k veľkému duševnému a telesnému vyčerpaniu čo má za následok pridruženie rôznych chorôb a častejšiu prácu neschopnosť. Vyčerpanie obeť alebo pobúrenie svedkov takýmto jednaním vo svojom pracovnom prostredí vedie pracovníkov k zvýšenej fluktuácií a hľadania lepších podmienok pre prácu. Závažné psychické a fyzické problémy obeť môžu viesť aj k chronickým ochoreniam a tak zamestnanec stráca možnosť následného bezproblémového seba rozvoja a ďalšieho profesného života.⁴⁴ To môže viesť

⁴³ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti: mobbing*. Martin: Neografia, 1995, s.102. ISBN 80-851-8662-4

⁴⁴ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu: Mobbing – skrytá hrozba*. Praha: Grada. 2008, s.70 -71. ISBN 978-80-247-2474-4

k následnému zníženiu životnej úrovne a spusteniu depresívnych stavov. Dôsledky bossingu pre samotnú obeť zo strany organizácie sú často riešením len situácie firmy nie pracovníka. Pokiaľ obeť verejne problém bossingu začne riešiť a upozorní na situáciu management spoločnosti je možné, že miesto patričného vyšetrenia situácie spoločnosť zaujme postoj odporcu nakoľko je v hre meno firmy, zisk a renomé. V takomto prípade firma často rieši situáciu nasledovne:

výpoveď – spoločnosť hľadá zámienku ako právne ukončiť pracovný vzťah s obeťou/sťažovateľom. V takomto prípade musí mať spoločnosť nevyvrátiteľné dôvody, k ukončeniu pracovného vzťahu. Firmy majú možnosť taktiež okamžitej výpovede pracovníka, ktorého chovanie určia ako nevhodné v pracovnom prostredí. Ide o chovanie, ktoré spôsobuje akúkoľvek škodu na majetku alebo zisku organizácie, nevhodné správanie voči zamestnancom a nadriadenému alebo odmietanie vykonávať danú prácu.

výstraha – nadriadený poukazuje sústavne na chyby podriadeného a jeho omyly a obeť nemá dostatok síl po takýchto dlhodobých útokoch sa brániť.

odstupné – priateľské riešenie firmy voči obeti, rýchly spôsob ukončenia pracovného pomeru a zbavenia sa problému. Obete často na takúto možnosť ukončenia pristúpia.

samotka – preloženie obete na inú pracovnú pozíciu alebo jej celkové izolovanie od ostatných. Takéto jednanie osobnosti obeti skôr uškodí ako pomôže, nakoľko sa obeť cíti nepotrebná a vo firme zavadzia. Ide o taktiku, ktorá môže zanechať na obeti vážne trvalé psychické následky.

preloženie obete – ide o časté prekladanie obetí bossingu medzi rôznymi úsekmi spoločnosti. Takéto riešenie firma v dobrej viere vyhodnotí ako správny postup na zažehnanie vzniknutej situácie. Avšak ide o často skrytý úmysel spoločnosti, ktorá dúfa že obeť podá častým striedaním pozícií výpoveď.⁴⁵

⁴⁵ HUBEROVÁ, B. *Psychický teror na pracovišti: mobbing*. Martin: Neografia, 1995, s.103 - 105. ISBN 80-851-8662-4.

PRAKTICKÁ ČASŤ

V praktickej časti si v úvode popíšeme vybrané spoločnosti, v ktorých bude dotazníkové šetrenie prebiehať. Spoločnosti, sú vybrané na základe dvoch respondentov, ktorí boli obeťou mobbingu alebo bossingu a poskytli nám svoj príbeh k lepšiemu pochopeniu problematiky mobbingu, bossingu alebo inej formy šikany na pracovisku. Tieto príbehy nám slúžia pre kvalitnejšie vyhodnotenie stanoveného cieľa a hypotéz diplomovej práce. Samotné dotazníky sa posielali online formou prostredníctvom sociálnych sietí, respondentom pracujúcim v konkrétnej spoločnosti. Takto sme oslovili respondentov z rovnakých spoločností ale iných pracovných oblastí.

Táto kapitola čerpá z oficiálnych stránok spoločností a informácií od zamestnancov firiem. Kvôli anonymite, ktorú si spoločnosti a zamestnanci želajú, nie sú uvádzané konkrétne zdroje a v kapitole s názvom príbehy z praxe budú mená jednotlivých zamestnancov pozmenené. Popisovať budeme spoločností z výrobného priemyslu a farmaceutického priemyslu.

5 POPIS SPOLOČNOSTÍ A PRÍBEHY Z PRAXE

5.1 SPOLOČNOSŤ XY 1

Spoločnosť XY1 vznikla v roku 1995 a predmetom jej podnikania je obchodná činnosť spojená so stáčaním a predajom prírodných a ochutených minerálnych vôd, ako aj pitnej vody a nealkoholických nápojov plnených do fliaš. Taktiež sa čiastočne špecializuje aj na cestnú nákladnú motorovú dopravu a výrobu potravinárskych koncentrátov a ovocných sirupov. Spoločnosť XY1 vlastní 3 minerálne pramene, ktoré boli vyhlásené za prírodné zdroje minerálnej vôd ako aj prírodné liečivé zdroje.

Organizačná štruktúra spoločnosti je zložená zo štyroch úsekov, ako ústredie spoločnosti XY1, plniareň spoločnosti XY1 značky X, plniareň minerálnych vôd značky Y a odbytové strediská kde patria expedičné sklady spoločnosti XY1. Orgány spoločnosti sú zložené z predstavenstva spoločnosti a dozornej rady spoločnosti.

Školenia v oblasti prevencie pred šikanou na pracovisku v danej spoločnosti podľa verejných zdrojov prebiehajú raz ročne, za účasti interných lektorov firmy. Avšak z interných zdrojov spoločností sme boli informovaný, že tieto školenia prebiehajú iba takzvanou papierovou formou a podpisom.⁴⁶

5.2 SPOLOČNOSŤ XY 2

Spoločnosť patrí k nadnárodným firmám, a jej značka v oblasti farmácie je známa vo viacerých Európskych krajinách. Zriadených je pod jednotným názvom spoločností viac ako 1500 pobočiek vrámci celej Európy. Český trh má približne 200 pobočiek tejto spoločností z, ktorých je 60 franšizového systému. Spoločnosť XY 2 sa zaoberá zásobovaním a predajom liečiv. Taktiež poskytuje poradenské služby v oblasti liečiv. Ide o verejnú akciovú spoločnosť, ktorá vznikla v roku 2012 a jej organizačná štruktúra pozostáva z dozornej rady spoločností, ktorú tvoria predseda a ďalší dvaja členovia tejto dozornej rady. Štatutárny orgán spoločností je zriadený z predsedu predstavenstva ako aj dvoch členov predstavenstva. Školenia v oblasti prevencie pred šikanou na pracovisku v danej spoločnosti vôbec neprebíhajú.⁴⁷

5.3 PRÍBEHY Z PRAXE

V nasledujúcej kapitole sa zoznámime s dvoma príbehmi, ktoré popisujú jednanie mobbingu a bossingu. Ide o náhodné príbehy dvoch respondentov, ktoré podrobne popísali pri vyplňovaní dotazníka a uviedli nám aj mená firiem v ktorých sa táto šikana odohrávala. Ako sme už v úvode kapitoly uviedli, respondenti nesúhlasili s menovaním firiem ani so zverejnením ich mien preto mená budú pozmenené.

Príbeh prvý – bossing, mobbing a jedna obeť

Pracujem vo výrobnom priemysle v súkromnom sektore v spoločnosti XY1 už skoro 25 rokov. Bola a je to moja jediná spoločnosť do ktorej som po škole nastúpila. Spoločnosti som venovala polovicu života a vyskúšala som si rôzne pozície od expedientky až po skladovú účtovníčku kde som pracovala 15 rokov, tam som zastrešovala celkovú agendu spoločnosti, kontrolovala sklady výroby a zabezpečovala

⁴⁶ Výročná správa spoločnosti XY1

⁴⁷ Výročná správa spoločností XY2

potrebné objednávky pre výrobné procesy. Z počiatku to bolo všetko ideálne a vedenie firmy bolo veľmi priateľské. Pracovné prostredie malo zdravú firemnú klímu a zamestnanci spoločnosti tvorili doslova jednu veľkú rodinu. Problém nastal zmenou riaditeľa úseku, ktorý je synovcom majiteľky spoločnosti. Povedzme, že nový riaditeľ úseku bol dosadený na pozíciu nie vďaka svojim skúsenostiam a vzdelaniu ale vďaka príbuzenským vzťahom. To sa však začalo odzrkadľovať aj v riadení firemného úseku a začali problémy. Nakoľko veľká časť zamestnancov, odchádzala do dôchodku a bola potreba ich nahradiť, nestalo sa tak. Začalo sa veľké šetrenie a delba práce medzi pracovníkov, ktorí vo firme ostali. Počas kontrol som si všimla čím ďalej tým väčšie nezrovnalosti vo výrobe a únavu pracovníkov. Nový riaditeľ si túto zmenu všimol po mojom apelovaní a tak prijal zamestnankyne, ktoré boli zhodol okolností jeho príbuzné. Problém s delbou práce sa však nevyriešil nakoľko sa z toho začal stávať rodinný úsek, kde pracovať museli aj tak len tí nevyvolení. Snažila som sa svoju prácu si naďalej plniť svedomito avšak čím častejšie chybné údaje a komplikácie ma viedli vždy k upozorneniu vzniknutých problémov môjmu nadriadenému, čiže novému riaditeľovi úseku. Tým to následne začalo. Najprv to začalo, častejšími poznámkami na moju adresu pred kolegami a snaha spochybňovať moju prácu, ktorú som si plnila svedomito. Tie som sa snažila si nevšimáť nakoľko vedela som, že je to cesta zatratenia. Následne sa však poznámky zmenili na agresívne verejné útoky, krik a znižovanie odmien. Vedela som, že nový riaditeľ donáša a sústavne sa sťažuje na mňa priamo svojej tete, čiže majiteľke spoločnosti. Tá jedného dňa prišla a po 15 rokoch práce mi povedala, že pre nedostatočné vzdelanie ma presúva na pozíciu expedientky. Vedela som podľa správania majiteľky, že sa ma rozhodli zbaviť a presun je len milosrdná lož aby som podala sama výpoveď. Chceli ma presunom na najnižšiu pozíciu vo firme verejne ponížiť a zosmiešniť pred ostatnými kolegami. Moja nechúť ranného vstávania bola veľmi veľká ako aj frustrácia, ktorú som si vždy z práce začala odnášať domov. Avšak predstava odísť z firmy bola pre mňa nepredstaviteľná nakoľko som jej obetovala veľa môjho úsilia a snažila som sa všetko robiť ako keby spoločnosť bola moja. Tu však môj príbeh nekončí a vystavenie bossingu sa mení na mobbing, ktorý som začala zažívať od kolegyne na expedičnom oddelení. Nemiestné poznámky, že som dopadla ako chudera, či výsmech voči mojej osobe bol na každodennom poriadku. Mobbing kolegyne však vyvrcholil kontrolovaním mojej práce a mazaním spracovaných úloh alebo menením

výstupov a hodnôt , ktoré som mala počas svojej práce urobiť na expedičnom úseku. Tým dochádzalo k veľkým problémom v objednávkach, ktoré boli vždy podpísane mojím menom. Nechápala som ako je to možné, pretože som si bola istá že som to spravila správne. Až som si začala všetku moju prácu zálohovať na vlastný server a fotiť. Tak som zistila, že výstupy, ktoré som robila boli zmenené niekym iným. Všetko moje tvrdenie sa nedalo dokázať nakoľko som bola poučená, že fotiť si firemné dokumenty nesmiem a mohla som to sfaľšovať. Vystavenie takýmto útokom od kolegyne a vedúceho je veľmi ťažké a tak zdravie a problémy na seba nenechali dlho čakať. Začalo sa to prejavovať hlavne silnými bolesťami žalúdka, ľavej ruky a častými hnačkami v práci čo viedlo k zníženiu efektivity mojej práce a ďalším poznámkam. Keď som prichádzala domov bola som podráždená a zlosť a nepravosť, ktorú som pociťovala som si vybíjala na manželovi. Nevedela som ako z toho von a nevidela som jasnejšie zajtrajšky. Takto som bojovala rok, kým som neupadla do takých depresí, že ma moja praktická lekárka poslala na marodku. K depresiam sa pridružili silné bolesti ramien, ktoré mi už vôbec nedovoľovali v ďalšom výkone mojej práce pokračovať. Môžem povedať, že je to už viac ako rok čo sa nemôžem vrátiť do práce a pomaličky sa začínam cítiť o niečo lepšie. No aj tak pri pomyslení, že by som sa mala do firmy vrátiť je mi zle.⁴⁸

Príbeh druhý – bossing na pracovisku

Mám 26 rokov a aktuálne som zamestnaná v súkromnej sfére. Mám ukončené úplné stredoškolské vzdelanie v odbore farmaceutického laboranta. Moja skúsenosť s bossingom bola v lekární spoločnosti XY2 v ktorej aktuálne už nepracujem. Pracovať v lekárenskom prostredí som začala hneď po strednej škole ako 18 ročná. Začiatky boli rôzne ale vždy to bola príjemná skúsenosť a dobrý kolektív. Až keď som sa rozhodla zmeniť prácu, kvôli vyššiemu ohodnoteniu. Lekáreň sa mi zdala skvelá plná príprav liekov v laboratóriu, čo zbožňujem, a vedúci lekárne bol veľmi vtipný a pozorný. Pohovor bol skvelý a kolektív bol mladý, čo bolo trocha zvláštne, že žiadna staršia magistra tam nepracovala. Keď som sa na to opýtala vedúci lekárnik mi odvetil, že sa rád obklopuje mladými a šikovnými slečnami. Povedal to skôr šibalsky takže som tomu neprikladala veľkú váhu. Všetko prebehlo skvele a nastúpila som do novej práce. Spoločné obedy, veľa srandy a dobrej nálady nechýbalo ani jeden deň. To trvalo do

48 Informácie poskytla zamestnankyňa spoločnosti XY1, Praha 26.12.2020

ukončenia skúšobnej doby, ktorá bola 3 mesiace. Ako jediná laborantka som mala v náplni práce sa výhradne starať o príjem liekov, ich naskladňovanie, a prípravu liečiv v laboratóriu. K mojej perfektnej práci, ktorá ma naplňovala sa však postupne pridružovali aj ďalšie úlohy, ktoré s pracovnou pozíciou nemali nič spoločné. Najprv to boli nevinné nákupy cigariet, vybavenie poštových zásielok alebo občasné zabalenie darčiekov pre členov rodiny vedúceho lekárnik. Brala som to, že je to v poriadku takáto malá občasná pomoc, až kým sa zo mňa nestala osobná sekretárka, ktorá mala stíhať svoju prácu a ešte stihnúť čo si vedúci zmyslí a treba mu v daný deň zariadiť. Nakoľko ďalšie kolegyně to videli snažili sa mi pomôcť a vždy ma podporovali aby som sa tomu postavila a odmietla pokiaľ ma niekde bude chcieť poslať. A tak jedného dňa prišiel deň kedy som sa tomu postavila, bola to situácia, ktorá ma donútila k odporu. Vedúci lekárnik ma pred zrakmi klientov lekárne verejne vyzval aby som šla a miesto neho vyexpedovala recepty na lekárske predpis. Takéto niečo nemôžem vykonať nakoľko nemám na to potrebné vzdelanie a pacientovi by som mojím nevhodným dávkovaním mohla uškodiť a privodiť vážne zdravotné problémy. Vtedy som povedala nie nejdem. Nikdy nezabudnem ja jeho pohľad a následné slová, ktoré zneli, v poriadku. Vedela som, že je zle ale dúfala som, že ak mu to vysvetlím, že to robiť nebudem nakoľko nemám na to potrebné skúsenosti a vzdelanie, o čom vedel, nebude ma do toho nútiť. Neskôr v ten deň ma pozval do svojej kancelárie kde na mňa veľmi nakričal, ako som sa opovážila ho zhodiť pred ostatnými. Nechácala som to a snažila som sa mu vysvetliť, že to nebolo mojím zámerom a následne, že nechcem už zariadovať veci, ktoré niesu v mojej náplni práce. Ukončili sme to tým, že to nebudem vykonávať a budem robiť vyložene to čo mám v náplni práce. Avšak realita, ktorá ma čakala bola veľmi nemilá. Začali intenzívne kontroly všetkého čo som v lekárni urobila a mala na starosti. Každá maličkosť bola okomentovaná a začali padať vyhrážky, že sa to bude posúvať na vedenie, aká som nespoľahlivá. Kolegyně sa mi snažili pomôcť ale vedeli, že obhajovať ma znamená nemilosť. Čo sa aj jednej magistre prihodilo. Každý deň ma čakalo nejaké nemilé prekvapenie alebo buzerácia, čo časom som už niesla veľmi ťažko. Vyostrovat sa to začalo zmenou ranných služieb na popoludňajšie, čo znamenalo zostávať v lekárni až do noci a ráno skoro vstať. To ma veľmi ničilo a môj súkromný život a snúbenec boli pre mňa často po dlhom dni vzdialenou ilúziou. Nevedela som, pochopiť prečo sa to deje, keďže som nikdy nemala problém s nikým v žiadnom kolektíve, v ktorom som

pracovala. Nevedela som ako to riešiť a mala som pocit, že sťažovať sa je zlý nápad lebo si zatvorím dvere do ďalších lekární. Dusná atmosféra v práci sa vyostřila, keď mi končila služba a mala som ísť na vlak, keďže som chcela navštíviť rodičov. Vtedy pri mojom odchode prišiel pacient a mal recept na prípravu lieku v laboratóriu. Vedúci lekárnik ma vyzval , že to musím urobiť ja inak uvidím a že nikam nejdem. Úplne zničená a ovládaná som s plačom pripravovala liek a nevedela čo ďalej. Následne som to všetko povedala doma snúbencovi a ten chcel aby som okamžite v práci podala výpoveď. Tak som sa odhodlala a na druhý deň som prišla s výpoveďou. Samozrejme ešte tých pár mesiacov som mala spestrených o služby na viac a kvantum úloh ale snažila som sa vydržať. Následne som si vydýchla ale zistila som, odstupom času, že toto jednanie u mňa zanechalo akúsi psychickú traumu a strach.⁴⁹

49 Informácie poskytla zamestnankyňa spoločnosti XY2, Praha 26.12.2020

6 PRÍPRAVA ŠETRENIA

Metodika

V praktickej časti diplomovej práce sme previedli výskum, kde sme využívali kvantitatívnu metódu, ktorej výskumným nástrojom je dotazníkové šetrenie. Touto metodikou chceme odpovedať na stanovené hypotézy v diplomovej práci.

Hlavným **cieľom práce** je analýza dát a vyhodnotenie stanovených hypotéz týkajúcich sa negatívneho ovplyvnenia pracovného výkonu a zdravotného stavu po skúsenosti s mobbingom, bossingom alebo inou formou šikany. Taktiež budeme zisťovať ako sú naši respondenti o problematike informovaní a ako vo firmách, kde pôsobia, sú nastavené preventívne opatrenia proti šikane na pracovisku. Odpovedaním si na stanovené hypotézy chceme určiť veľkosť problematiky šikany na pracovisku a navrhnúť možné riešenia v oblasti prevencie ako pre firmy, tak aj jednotlivcov.

Chceme ukázať nežiaduce účinky mobbingu, bossingu alebo inej formy šikany a to najmä negatívny dopad na psychické a fyzické zdravie jednotlivcov ako aj ich pracovný výkon. Následkom čoho je aj zníženie plnohodnotného profesného ako aj osobného života jednotlivcov.

Chceme taktiež ukázať hlavné dôvody, prečo poškodení problém mobbingu, bossingu a šikany na pracovisku nechceli riešiť.

Stanovené hypotézy diplomovej práci sú:

Hypotéza 1: Aspoň 20% respondentov sa stretlo s problémom mobbingu, bossingu, šikany na pracovisku či už v roli poškodeného alebo svedka.

Hypotéza 2: U dotazovaných respondentov, ktorí mali skúsenosť s mobbingom, bossingom alebo šikanou došlo negatívne k ovplyvneniu zdravotného stavu a pracovného výkonu.

Hypotéza 3: Neochota riešiť problém mobbingu a bossingu na strane poškodených vyplýva zo strachu zamestnanca z ukončenia pracovného pomeru a zlého doporučenia do ďalšieho zamestnania.

Vzorka respondentov

Skupinu respondentov, ktorým bol dotazník rozoslaný, tvorili náhodne vybraný zamestnanci z pracovísk a organizácií, ktoré sa nachádzajú na území Českej republiky. Dotazník bol distribuovaný online formou prostredníctvom sociálnych sietí a bol smerovaný na respondentov, ktorí už pracujú, alebo pracovali popri štúdiu a mohli sa s danou problematikou šikany, mobbingu a bossingu stretnúť. Kvantitatívny výskum sme zhotovovali anonymne a dotazovaní respondenti mohli vyplniť dotazník v neobmedzenom časovom horizonte. Náhodným výberom respondentov sme zabezpečili ich rôznorodosť v oblasti pohlavia, veku, vzdelania, ich pracovnej skupiny ako aj veľkosti samotnej spoločnosti v ktorej pracujú alebo pracovali. Zozbieraných bolo 130 dotazníkov.

Dotazník

Pre dosiahnutie cieľa diplomovej práce a odpovedanie si na vopred stanovené hypotézy sme si zvolili metódu kvantitatívneho výskumu - dotazníkové šetrenie. Prostredníctvom dotazníkového šetrenia sme získali dáta, ktoré sme následne analyzovali a vyhodnotili. Dotazník sa respondentom poskytoval online formou na platforme Survio.

Respondenti mali možnosť dotazník vyplniť anonymne a bez časového limitu. Anonymitu respondentov sme zabezpečili prostredníctvom platformy Survio ktorá nevyžadovala pre vyplňovanie dotazníka osobné údaje alebo iné identifikačné prvky a stačilo len dotazník otvoriť, vyplniť a odoslať.

Výskumné otázky boli otvorené s možnosťou označenia odpovede alebo dopísania doplnkovej odpovede. Taktiež dotazník obsahoval otázky textového typu, ktoré mali obmedzený počet znakov v rozsahu do 999. Všetky zadané otázky boli povinné a respondent mal možnosť aj prepisu predlohy jednej z variánt odpovedí pokiaľ nevedel ako odpovedať v otázke textového charakteru.

Samotný dotazník bol zložený z dvoch častí.

Prvá časť dotazníka tvoril úvodný text, kde bol objasnený zámer dotazníkového šetrenia ako aj poďakovanie respondentom za vyplnenie dotazníka.

Druhú časť dotazníka tvorilo 19 otázok. V tejto časti sme stručne definovali pojmy šikana, mobbing a bossing spolu s príkladmi k jednotlivým pojmom.

Na začiatok dotazníka sme zaradili prvé tri otázky, ktoré mali identifikačný charakter. Otázky 4 - 7 boli zamerané na získanie informácií týkajúcich sa veľkosti spoločností, samotného tímu a oblastí v ktorej pracujú. V otázkach 8 – 10 respondenti odpovedali či sa stretli s pojmom mobbing, bossing, šikana a poznajú jeho význam. Dotazník následne obsahoval samostatný slide s definíciou pojmov mobbing, bossing a šikana spolu s príkladmi. To malo zabezpečiť objasnenie pojmov a relevantnosť nasledujúcich odpovedí. Otázkou číslo 11 sme získali odpovede s akým pojmom sa respondenti stretli a v akej roli sa v danej situácii ocitli. V otázkach 12 – 13 sme od respondentov zisťovali, či sa ich pracovný výkon a zdravotný stav zhoršil po skúsenosti s jednou z foriem šikany s možnosťou uviesť príznaky, ktoré sa u nich prejavili. Otázky 14 – 16 boli zamerané na získanie dát ako respondenti postupovali v situáciách šikany na pracovisku a aké preventívne opatrenia uskutočnili. Posledné otázky 17 – 19 nám priblížili informovanosť a prevenciu mobbingu, bossingu a šikany na ich pracovisku.

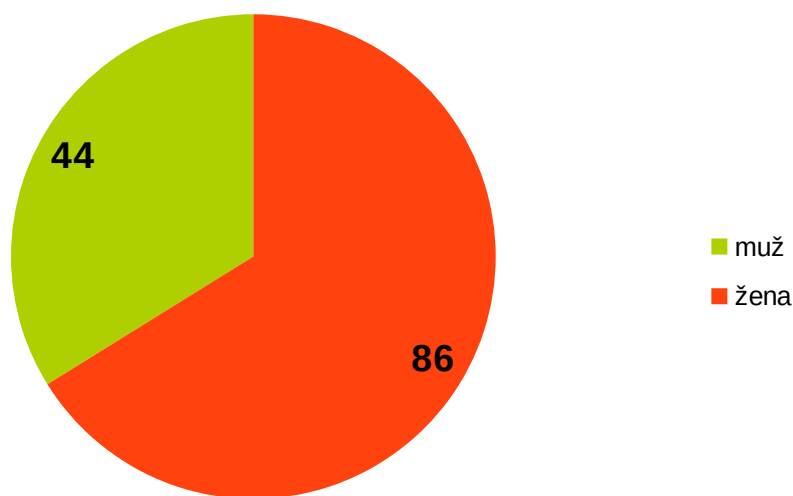
7 ZBER A ANALÝZA DÁT

Táto kapitola bude analyzovať odpovede vybraných respondentov z rozličných spoločností. Odpovede respondentov na otázky nám poskytnú dáta k analýze. Vďaka nim získame prehľad o informovanosti, prevencií a skúsenostiach zamestnancov v oblasti mobbingu, bossingu a šikany. Všetky získané dáta, budú prezentované v tejto kapitole za pomoci vytvorených grafov a tabuliek.

Zobierali sme celkovo 130 dotazníkov prostredníctvom online platformy Survio. Respondenti začínali identifikačnými otázkami 1 – 3. Ďalšie otázky číslo 4 – 7 mali za úlohu zistiť veľkosť spoločností, samotných tímov v ktorých respondenti pracujú ako aj oblasť v ktorej svoju pracovnú činnosť vykonávajú. Tretia časť otázok 5 – 19 sa zaoberá problematikou šikany, mobbingu a bossingu v pracovnom prostredí.

Otázka č. 1: Ste muž/žena?

Graf 1: Pohlavie



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 1: Pohlavie

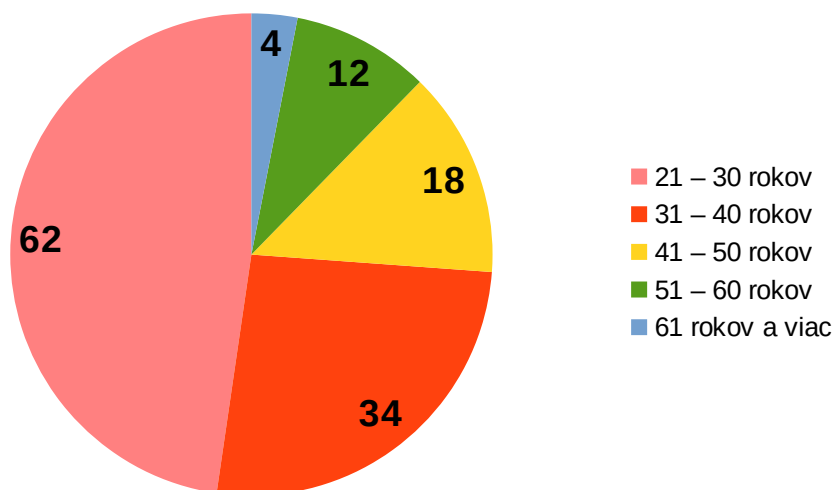
Pohlavie	Počet respondentov	%
muž	44	33,85 %
žena	86	66,15 %

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Touto identifikačnou otázkou sme zistili koľko mužov a žien sa svojou odpoveďou zúčastnilo na našom dotazníkovom šetrení. Zistili sme, že väčšiu časť, až 86 (66,15%) tvoria ženy a menšie zastúpenie v odpovediach je od mužov 44 (33,85%). Je to spôsobené tým, že sme primárne oslovovali ženy.

Otázka č. 2: Aký je Váš vek?

Graf 2: Veková kategória



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 2: Veková kategória

Veková kategória	Počet respondentov	%
21 – 30 rokov	62	47,69 %
31 – 40 rokov	34	26,15 %
41 – 50 rokov	18	13,85 %
51 – 60 rokov	12	9,23 %
61 rokov a viac	4	3,08 %

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

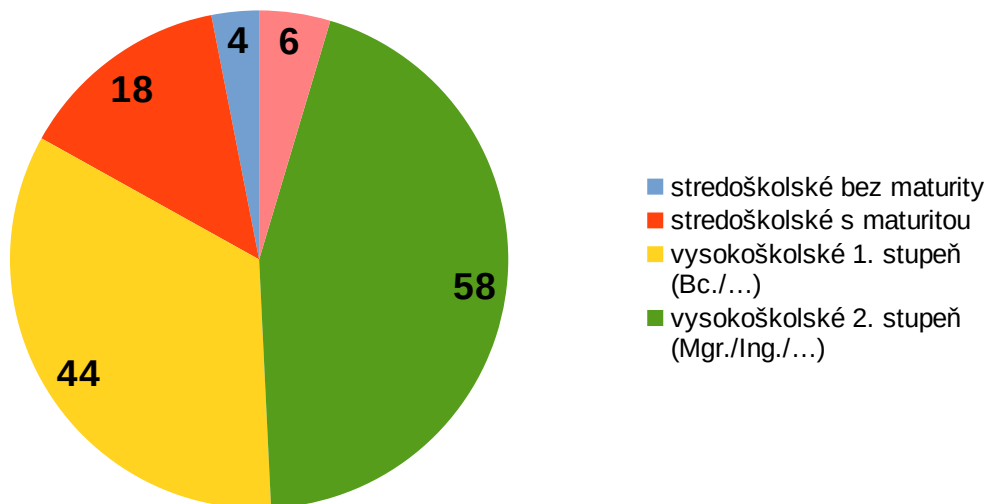
Komentár: Otázkou sme zistili, že najväčší počet respondentov, ktorí sa zapojili do nášho dotazníkového šetrenia je vo veku 21 – 30 rokov čo tvorilo 62 (47,69%) respondentov. Ďalšia väčšia skupina dotazovaných bola vo vekovom rozpätí 31 - 40 rokov, čo tvorilo 34 (26,15%) osôb. Po nich nasleduje 18 (13,85%) respondentov medzi 41 – 50 rokov.

Jedno z najnižších vekových zastúpení má aj skupina respondentov od 51 – 60 rokov, ktorú tvorilo len 12 (9,23%) osôb. Avšak úplne najmenšie zastúpenie dotazovaných má kategória 61 rokov a viac, ku ktorej sa hlásili len 4 (3,08%) respondenti.

Hlavnú časť respondentov tvorili ľudia mladí ľudia v produktívnom veku, čo tvorilo našu cieľovú skupinu.

Otázka č. 3: Aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?

Graf 3: Vzdelanie



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 3: Vzdelanie

Vzdelanie	Počet respondentov	%
Stredoškolské bez maturity	4	3,08 %
Stredoškolské s maturitou	18	13,85 %
VŠ 1.stupeň	44	33,85 %
VŠ 2.stupeň	58	44,62 %
VŠ – doktorandský štúdijný program	6	4,62 %

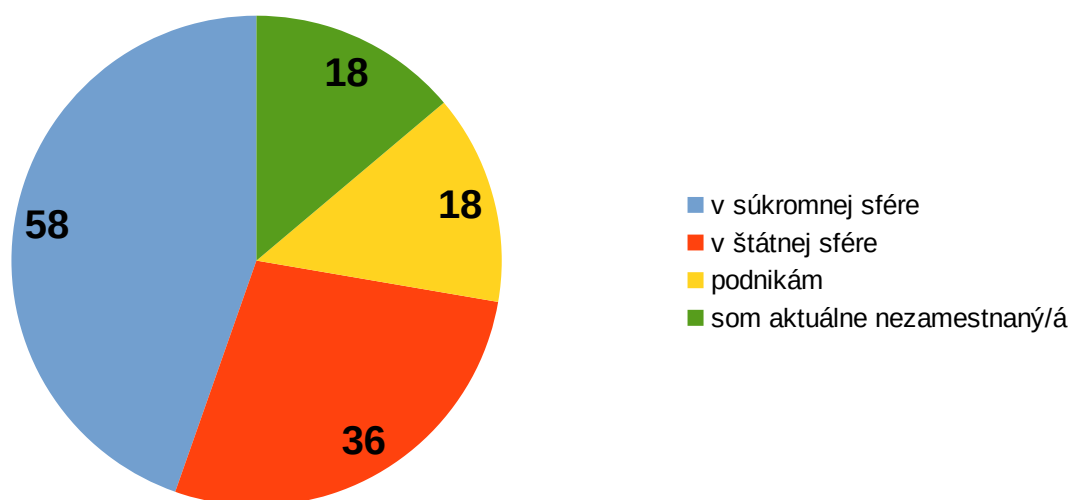
Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázkou sme zistili informácie o vzdelaní našich respondentov. Až 58 (44,62%) respondentov má dokončený 2. stupeň vysokej školy. Ďalšiu veľkú skupinu tvorilo 44 (33,85%) dotazovaných respondentov, ktorí majú ukončený 1. stupeň vysokej školy. Tretia veľká skupina 18 (13,85%) osôb ukončila stredoškolské vzdelanie s maturitnou skúškou. V dotazníkovom šetrení bolo zastúpených len 6 (4,62%) respondentov s ukončeným tretím stupňom vysokej školy. Najmenšie zastúpenie mali 4 (3,08%) respondenti s ukončeným stredoškolským vzdelaním bez maturitnej skúšky.

Dotazník bol cieleň hlavne na osoby s vysokoškolským vzdelaním, čo potvrdzuje ich prevahu až 110 (84,62%) respondentov.

Otázka č. 4: Pracujete ako zamestnanec?

Graf 4: Pracovná skúsenosť



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 4: Pracovná skúsenosť

Pracovná skúsenosť	Počet respondentov	%
v súkromnej sfére	58	44,62 %
v štátnej sfére	36	27,69 %
podnikám	18	13,85 %
som aktuálne nezamestnaný/á	18	13,85 %

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

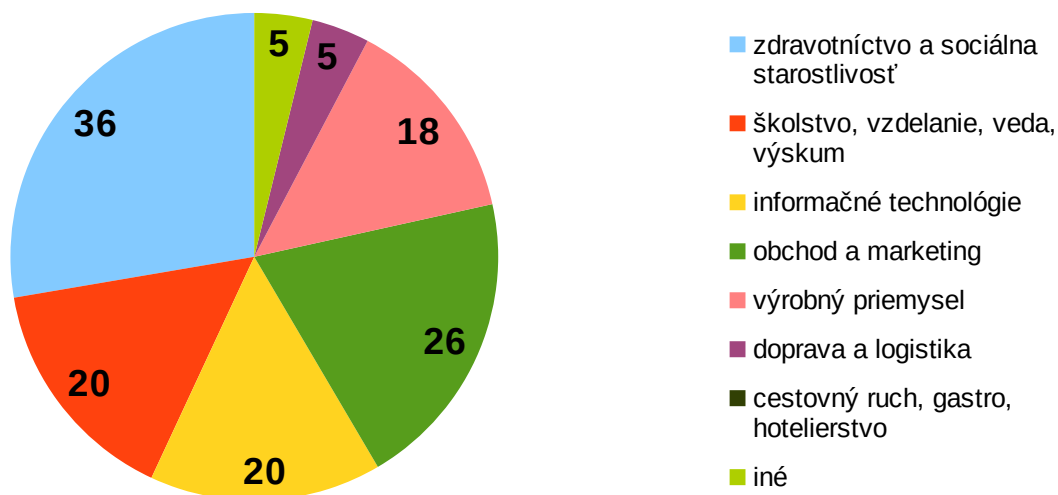
Komentár: Otázkou sme zistili v akom sektore respondenti aktuálne pracujú. Najväčšia časť respondentov pracuje v súkromnej sfére a tvorí ju 58 (46,62%) opýtaných. 36 (27,69%) respondentov pracuje v štátnej sfére. Podnikaniu sa venuje 18 (13,85%) respondentov. Rovnaký počet respondentov uviedlo, že sú aktuálne nezamestnaní.

Otázkou sme chceli zistiť v akej sfére respondenti pracujú nakoľko nám to dá ucelenejší obraz o tom, či súkromné alebo štátne spoločnosti viac dbajú na prevenciu šikany.

Otázka sa týka aktuálneho zamestnania. Neodpovedá však, či sa respondent stretol s problematikou mobbingu, bossingu alebo šikany práve v tomto zamestnaní. V ďalších otázkach totiž berieme do úvahy takúto skúsenosť počas celého profesného života.

Otázka č. 5: V akej pracovnej oblasti pôsobíte?

Graf 5: Pracovná oblasť



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 5: Pracovná oblasť

Pracovná oblasť	Počet respondentov	%
zdravotníctvo a sociálna starostlivosť	36	27,69
školsťvo, vzdelanie, veda, výskum	20	15,38
informačné technológie	20	15,38
obchod a marketing	26	20,00
výrobný priemysel	18	13,85
doprava a logistika	5	3,85
cestovný ruch, gastro, hotelierstvo	0	0,00
iné	5	3,85

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

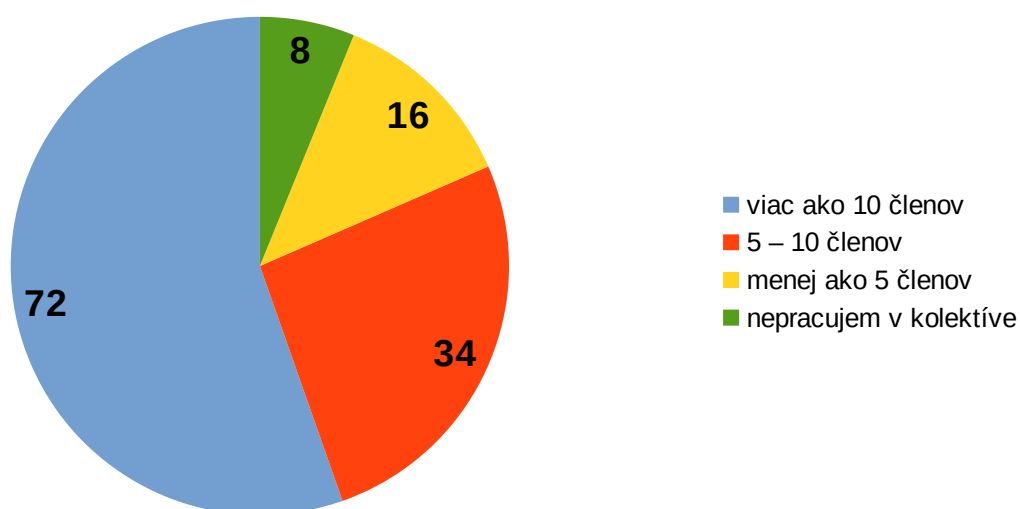
Komentár: Z tabuľky môžeme vidieť, že 36 (27,69%) respondentov uviedlo oblasť zdravotníctva a sociálnej starostlivosti. Druhá skupina, 26 (20%) opýtaných, pracuje v oblasti obchodu a marketingu. V oblasti školstva, vzdelávania, vedy a výskumu pracuje 20 (15,38%) respondentov a rovnaký počet opýtaných uviedlo oblasť informačných technológií. Nasleduje oblasť výrobného priemyslu s 18 (13,85%) dotazovanými. Najmenej respondentov, iba 5 (3,85%) pracuje v oblasti dopravy a logistiky a rovnaký počet uviedlo možnosť iné, napríklad v prípade nezamestnaných respondentov.

Zaujímavosťou je, že z celkového počtu 130 respondentov ani jeden nepracoval v cestovnom ruchu, gastro priemysle alebo hoteliérstve.

Môžeme konštatovať, že daná otázka nám, ozrejmila v akej oblasti respondenti pracujú a tým si po vyhodnotení celého dotazníka vieme porovnať a overiť, kde zamestnanci sú najviac zasiahnutý prejavmi šikany na pracovisku, a ktoré z jednotlivých pracovných oblastí najviac dbá na prevenciu a informovanosť zamestnancov. Daná otázka nám teda napomôže k potvrdeniu správnosti údajov získaných v ďalších otázkach.

Otázka č. 6: Aká je veľkosť pracovnej skupiny, v ktorej pôsobíte?

Graf 6: Veľkosť pracovnej skupiny



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 6: Veľkosť pracovnej skupiny

Veľkosť pracovnej skupiny	Počet respondentov	%
viac ako 10 členov	72	55,38
5 – 10 členov	34	26,15
menej ako 5 členov	16	12,31
nepracujem v kolektíve	8	6,15

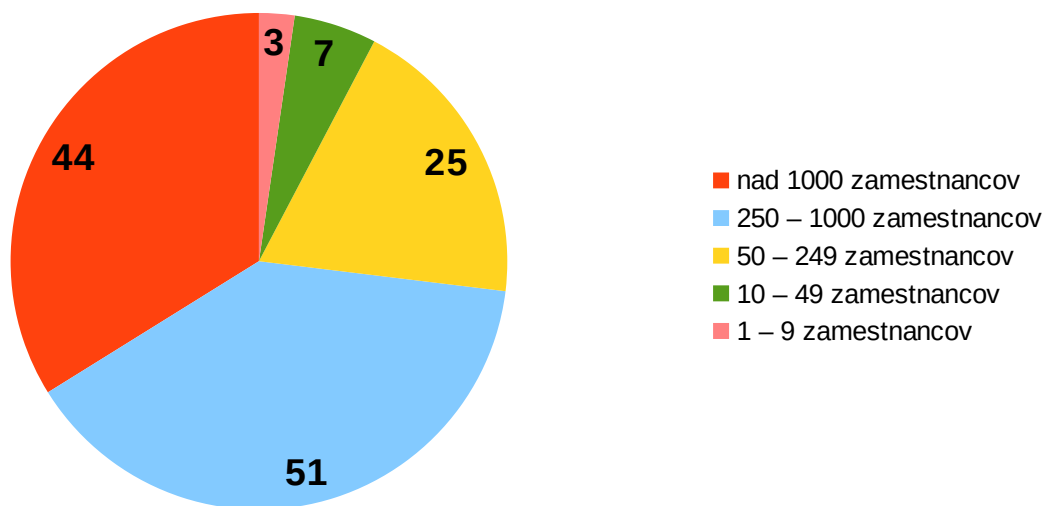
Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázka nám odpovedá na veľkosť pracovnej skupiny v ktorej sa respondenti nachádzajú. Zistili sme, že 72 (55,38%) dotazovaných pracuje v skupine väčšej ako je 10 členov. V 34 (26,15%) prípadoch ide o skupinu menšieho charakteru 5-10 členov. V pracovnom kolektíve menšom ako 5 členov pracuje 16 (12,31%) ľudí. Možnosť s odpoveďou nepracujem v kolektíve uviedlo 8 (6,15%) respondentov čo tvorí najmenšiu skupinu respondentov odpovedajúcich v našom dotazníkovom šetrení.

Otázkou sme zistili veľkosť tímov, v ktorých respondenti pracujú. Z toho následne určíme, v ako veľkých kolektívoch dochádza k problémom mobbingu, bossingu a šikany na pracovisku.

Otázka č. 7: Aká je veľkosť Vašej firmy?

Graf 7: Veľkosť firmy



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 7: Veľkosť firmy

Veľkosť firmy	Počet respondentov	%
nad 1000 zamestnancov	44	33,85
250 – 1000 zamestnancov	51	39,23
50 – 249 zamestnancov	25	19,23
10 – 49 zamestnancov	7	5,38
1 – 9 zamestnancov	3	2,31

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Touto otázkou sme zistili, že najviac respondentov, 51 (39,23%), pracuje v spoločnostiach s veľkosťou 250 – 1000 zamestnancov. Ďalšiu väčšiu skupinu tvorí 44 (33,85%) zamestnancov pracujúcich vo firmách nad 1000 zamestnancov. V podniku s 50 – 249 zamestnancami pracuje 25 (19,23%) respondentov. Medzi firmy 10 - 49 zamestnancov sa priradilo 7 (5,38%) našich respondentov. Ostatní 3 (2,31%) opýtaní uviedli že pracujú vo firme veľkej 1 - 9 zamestnancov.

Otázka nám pomôže určiť veľkosť firiem, v ktorých sa najviac dbá na prevenciu proti mobbingu, bossingu a šikane.

Otázka č. 8: Stretli ste sa s pojmom šikana a poznáte jeho význam?

Graf 8: Význam pojmu šikana



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 8: Význam pojmu šikana

Význam pojmu šikana	Počet respondentov	%
áno	116	89,23
nie	8	6,15
áno, ale neviem čo ten pojem znamená	6	4,62

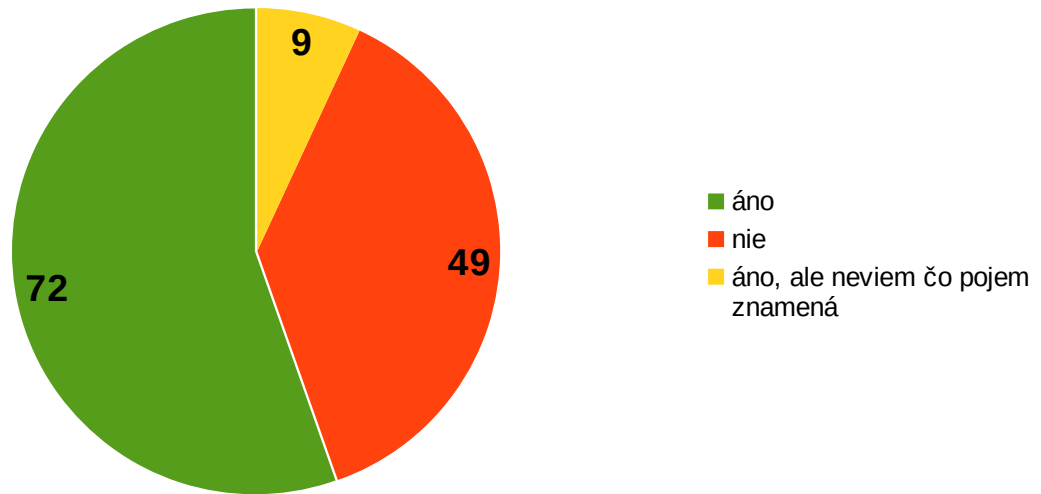
Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázkou sme zistili, že až 116 (89,23%) respondentov pozná význam slova šikana. Len 8 (6,15%) zamestnancov sa s pojmom nikdy nestretlo. Zvyšných 6 (4,62%) respondentov uviedlo, že sa s pojmom šikany stretli, ale nevedia jeho význam.

Otázkou sme zistili, že veľká väčšina respondentov má povedomie o pojme šikany a bude teda vedieť odpovedať na nasledujúce otázky k tejto téme.

Otázka č. 9: Stretli ste sa s pojmom bossing a poznáte jeho význam?

Graf 9: Význam pojmu bossing



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 9: Význam pojmu bossing

Význam pojmu bossing	Počet respondentov	%
áno	72	55,38
nie	49	37,69
áno, ale neviem čo pojem znamená	9	6,92

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázkou sme zistili, že pojem bossing pozná až 72 (55,38%) respondentov. Ďalších 49 (37,69%) respondentov sa s pojmom nikdy nestretlo. Len 9 respondentov uviedlo, že s pojmom prišli do styku, ale nevedia ho vysvetliť.

Touto otázkou sme chceli od našich respondentov dozvedieť či vedia čo pojmem bossing znamená a tým môžu pri ďalších odpovediach v našom dotazníkovom šetrení odpovedať správne na otázky k tejto téme.

Myslíme si, že väčšia časť respondentov pojem nepozná, pretože je menej známym a viac sa používa pojem šikana.

Otázka č. 10: Stretli ste sa s pojmom mobbing a poznáte jeho význam?

Graf 10: Význam pojmu mobbing



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 10: Význam pojmu mobbing

Význam pojmu mobbing	Počet respondentov	%
áno	42	32,31
nie	78	60,00
áno, ale neviem čo pojem znamená	10	7,69

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Z tabuľky vidíme, že až 78 (60%) dotazovaných sa s pojmom mobbing nikdy nestretlo. Len 42 (32,31%) respondentov uviedlo, že pozná význam slova mobbing. Len 10 (7,69%) osôb sa s pojmom stretlo, ale vysvetliť jeho význam nedokážu.

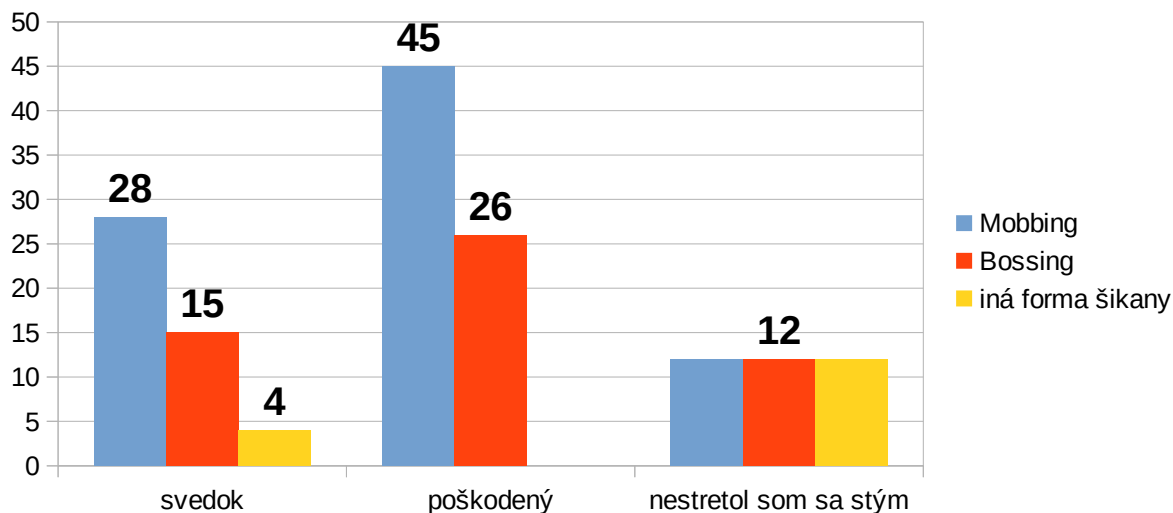
Touto otázkou sme chceli od našich respondentov dozvedieť či vedia čo pojmom mobbing znamená a tým môžu pri ďalších odpovediach v našom dotazníkovom šetrení odpovedať správne na otázky k tejto téme.

Pojem mobbing sa môže skrývať pod známejším pojmom šikana, vďaka čomu ho väčšina respondentov nepozná.

Po tejto otázke sme pojmy mobbingu, bossingu a šikany respondentom na príkladoch vysvetlili na samostatnom slide a tým sme zabezpečili správne chápanie týchto pojmov a relevantnosť odpovedí v nasledujúcich kľúčových otázkach dotazníku.

Otázka č. 11: Stretli ste sa s problematikou bossingu, mobbingu alebo inou formou šikany na pracovisku a to v roli svedka alebo poškodeného? Popíšte priebeh situácie a ako dlho trvala.

Graf 11: Forma šikany a rola



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 11. Forma šikany a rola

Rola \ Forma šikany	Mobbing	Bossing	iná forma šikany
svedok	28	15	4
poškodený	45	26	0
nestretol som sa s tým	12		

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Daná otázka je jednou z kľúčových otázok celého dotazníka. Respondenti nám odpovedali na to s akou formou šikany sa stretli, a akú rolu zohrávali počas danej situácie. Kombinácie rôznych odpovedí sú zobrazené v tabuľke.

Veľkým prekvapením bolo, že najviac respondentov, až 45 (34,62%), vybralo kombináciu možností poškodený a mobbing. Zo všetkých respondentov 28 (21,54%) bolo priamo svedkom mobbingu. Bossingu bolo vystavených v roli svedkov 15 (11,54%) respondentov a až 26 (20%) opýtaných malo priamu skúsenosť v roli poškodeného. Inú formu šikany uviedli 4 (3,08%) respondenti a 12 (9,23%) opýtaných sa s problematikou v pracovnom prostredí vôbec nestretlo.

Je dôležité podotknúť, že respondenti mohli vybrať iba jednu z kombinácie možností. Je preto pravdepodobné, že sa za svoju kariéru mohli stretnúť aj s viacerými formami šikany.

Odpovede ukázali, že až 71 (54,62%) respondentov bolo v pracovnom prostredí obeťou mobbingu alebo bossingu. Zároveň až 47 (36,15%) respondentov sa ocitlo v pozícií svedka mobbingu, bossingu alebo inej formy šikany. Iba 12 (9,23%) opýtaných nezažilo počas svojej kariéry žiadnu z foriem šikany.

Všetci respondenti, ktorí zažili mobbing alebo bossing na pracovisku, či už v roli svedka, alebo poškodeného, uviedli dĺžku jej trvania a zároveň popísali danú situáciu.

V prípade štyroch respondentov, ktorí označili odpoveď, že boli svedkami inej formy šikany nebolo možné určiť o akú inú formu išlo, nakoľko detailnú situáciu popísal iba jeden z nich, kedy šlo o šikanu medzi spolužiakmi na základnej škole.

Bližšie detaily jednotlivých odpovedí popíšeme v nasledujúcich častiach.

Mobbing / Poškodený

Vo forme poškodeného mobbingom bolo 45 respondentov.

Až 12 z nich uviedlo, že po nástupe po materskej dovolenke začali zažívať mobbing od svojich kolegyň a popisujú ho ako časté kontrolovanie, poučanie, verejnú kritiku pred zvyškom tímu, hľadanie chýb a ohlasovanie nepravdivých informácií nadriadenému. Takéto chovanie zo strany agresora popisovali na 3 a viac mesiacov. Niektorí respondenti uviedli, že daný problém stále pretrváva, uvedomujú si ho, ale nevedia ako ho riešiť, prípadne problém ohlásili nadriadenému, ale ten ho ďalej neriešil.

Ďalších 33 respondentov popisuje skúsenosti s vyčlenením z kolektívu, nadmernou alebo prehnanou kritikou, urážkami a zosmiešňovaním pred ostatnými kolegami, neochotu spolupracovať a komunikovať s poškodeným, ohováranie, intrigy a zákerné jednanie mobbera. Zaujímavosťou je, že v tomto prípade uvádzajú poškodení časové rozmedzie 1 mesiac až rok. Až 12 ľudí toto jednanie vyriešilo zmenou zamestnania, v 4 prípadoch mobbing stále pokračuje.

Mobbing / Svedok

Vo forme svedka pri mobbingu bolo 28 respondentov.

Z nich 8 uvádza, že šlo najmä o neprispôsobivého kolegu/kolegyňu, ktorému to dali niektorí iní členovia kolektívu pocítiť formou zosmiešňovania, sabotovania ich práce, psychického teroru a vyčlenenia z kolektívu.

Ďalších 20 respondentov popisuje svedectvo ako diskriminačnú formu, neprístojné a nesplniteľné úlohy, vyberanie si ľahšej práce na úkor poškodeného, povýšenecké chovanie ako aj nadmernú pracovnú záťaž na projekte.

Bossing / Poškodený

Bossing v roli poškodeného uviedlo 26 našich respondentov.

Z toho 24 uvádzajú bossing zo strany svojho nadriadeného ako ohováranie, upozorňovanie na chyby pred svojimi kolegami a nižším personálom, neustálu kritiku, absurdné požiadavky, či nedostatočné ohodnotenie.

Ďalší 2 respondenti uviedli, okrem zmienených skúseností, aj vyhrážanie sa v súkromí, že im nadriadený poškodí v ich kariére. Nakoniec uviedlo, že tieto vyhrážky agresor aj naplnil.

Veľká časť respondentov uvádza časové rozmedzie 1 až 6 mesiacov.

Bossing / Svedok

Bossing v roli svedka uviedlo 15 našich respondentov.

Situácie popisujú ako časté ohováranie, zosmiešňovanie, neprimeranú náročnosť úloh, vyhrážky ohľadne služieb na oddelení, nesplniteľné termíny, časté návštevy pracoviska a následnú diskreditáciu poškodeného.

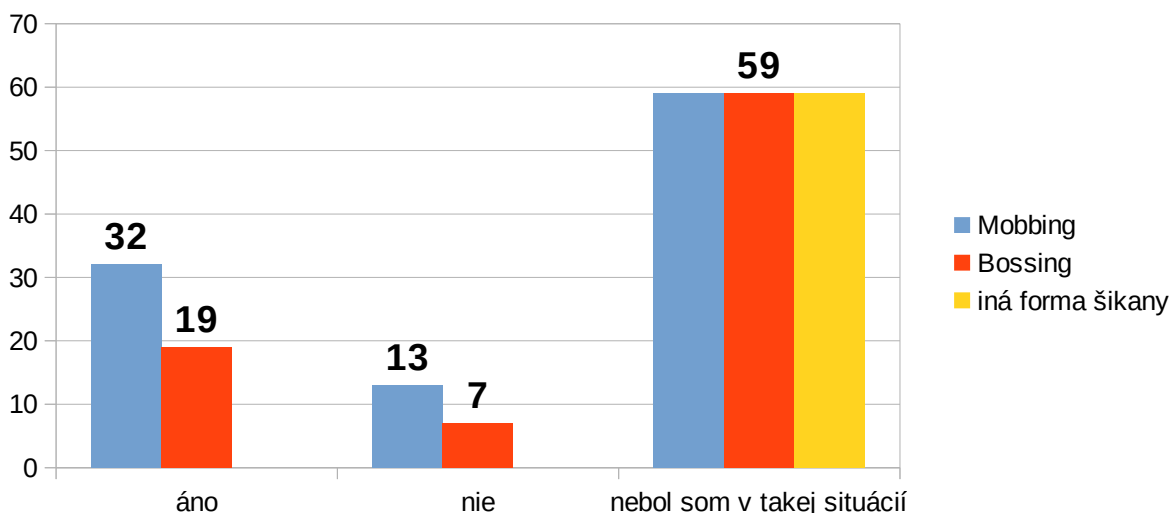
Časové rozmedzie veľa respondentov neuviedlo. Tí čo ho uviedli, popisujú situácie častokrát od nástupu do práce až do odchodu poškodeného alebo že šikana pretrváva.

Na základe odpovedí na túto otázku konštatujem, že je smutné koľko respondentov má v dnešnej dobe skúsenosť s mobbingom alebo bossingom či už v roli poškodeného alebo svedka. Tak veľké množstvo obetí môže byť aj narastajúcim tlakom vo firmách

na podanie čo najvyššieho pracovného výkonu, prípadne za to môže nedostatočné zameranie sa na osobnosť vedúceho pracovníka pri výberovom konaní.

Otázka č. 12 Zhoršil sa Váš zdravotný stav po skúsenosti s bossingom, mobbingom alebo inou formou šikany na pracovisku v roli poškodeného? Ako sa to prejavilo?

Graf 12: Zhoršený zdravotný stav poškodeného



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 12: Zhoršený zdravotný stav poškodeného

Zhoršený zdravotný stav \ Forma šikany	Mobbing	Bossing	iná forma šikany
áno	32	19	0
nie	13	7	0
nebol som v takej situácii	59		

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázka bola otvorená a obeť mobbingu a bossingu mohli stručne popísať ako sa zhoršil ich zdravotný stav. Respondenti sa k danej otázke vyjadrili nasledovne.

Po skúsenosti s mobbingom zaznamenalo zhoršený zdravotný stav 32 respondentov. Stav sa nezhoršil len 13 opýtaným.

Bossingom sa zhoršil zdravotný stav u 19 respondentov a len 7 dotazovaní nepociťovali zhoršenie ich zdravotného stavu.

Z odpovedí sme zistili, že respondenti, ktorí uviedli zhoršenie zdravotného stavu sa delia do dvoch skupín – jední mali komplikácie fyzického rázu, druhí pociťovali

komplikácie spojené s psychikou, pričom symptómy sa medzi mobbingom a bossingom nelíšili a preto ich budeme popisovať spoločne.

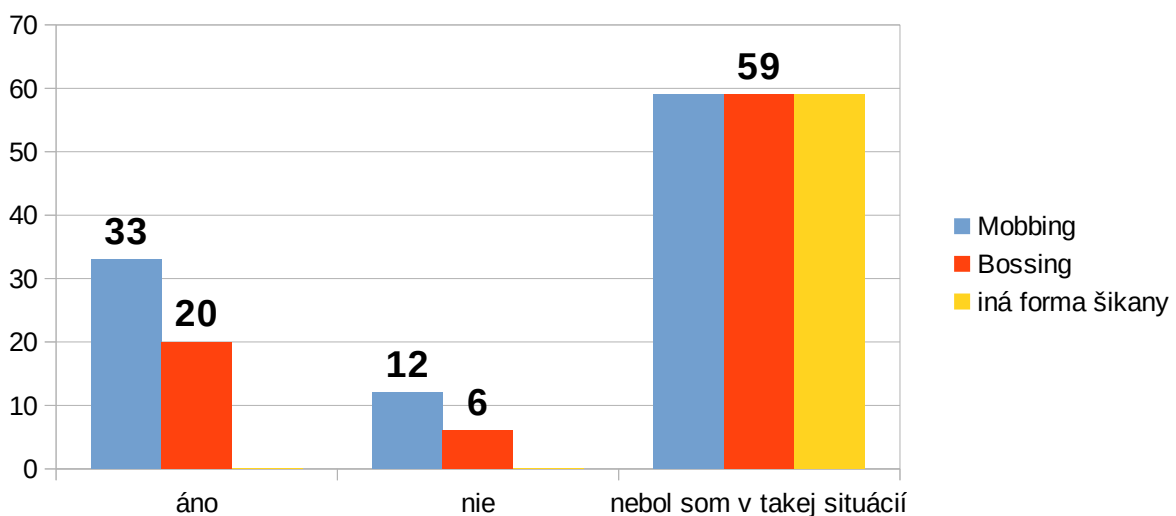
Až 29 respondentov uviedlo problémy psychického rázu ako sú strach zo zamestnania, zníženie sebavedomia, neúmerný stres, poruchy spánku, pocit bolesti brucha, pocit na vracanie pri pomyslení na prácu, pocity úzkosti, výčitky svedomia. Ďalších 12 respondentov doplnilo tieto problémy aj s problémom prenesenia stresu do domáceho prostredia na partnera, deti, nechutenstvo, nesústredenie sa, zvyšovanie telesnej hmotnosti, nadmerné užívanie alkoholických nápojov.

K zhoršeniu zdravotného stavu vo fyzickej rovine 10 respondentov popisuje bolesti jednotlivých končatín tela, vypadávanie vlasov, búšenie srdca, bolesti brucha po jedle.

Z odpovedí respondentov môžeme konštatovať, že ľuďom vystaveným mobbingu alebo bossingu na svojom pracovisku sa zdravotný stav zhoršuje a to má dopad aj na kvalitu ich osobného života či dokonca aj rodinných vzťahov. Nech ide o akúkoľvek formu šikany na pracovisku a či už sa jedná o dlhodobú alebo krátkodobú záležitosť, platia veľmi veľkú daň na úkor svojho zdravia.

Otázka č. 13 Zhoršil sa Váš pracovný výkon po skúsenosti s bossingom, mobbingom alebo inou formou šikany na pracovisku v roli poškodeného? Ako sa to prejavilo?

Graf 13: Zhoršený pracovný výkon poškodeného



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 13: Zhoršený pracovný výkon poškodeného

Zhoršený pracovný výkon \ Forma šikany	Mobbing	Bossing	iná forma šikany
áno	33	20	0
nie	12	6	0
nebol som v takej situácii	59		

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázka bola otvorená a obeť mobbingu a bossingu mohli stručne popísať zhoršenie ich pracovného výkonu.

U 33 respondentov sa mobbing prejavil zhoršením výkonu v práci, u zvyšných 12 sa nezhoršil, prípadne si to doposiaľ nevšimli.

Rovnako sa pracovný výkon znížil u 20 obetí bossingu, zvyšní 6 nič podobné nezaznamenali.

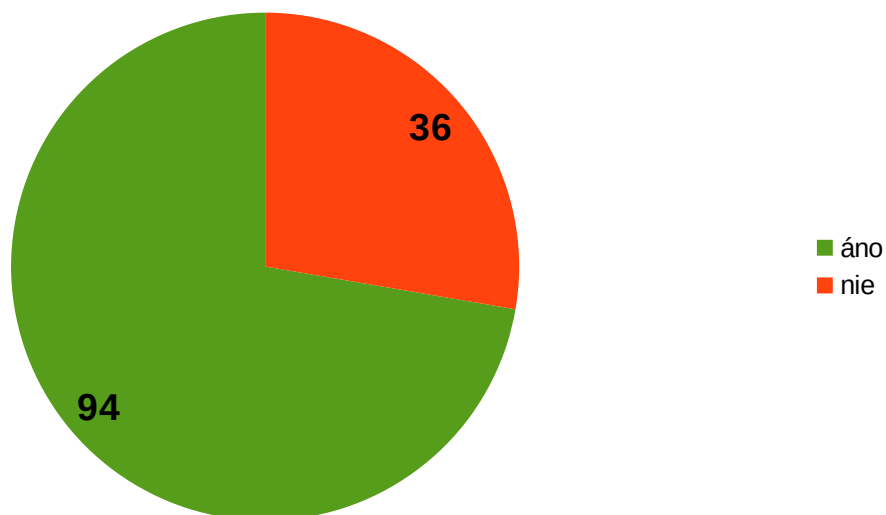
Celkovo 47 respondentov popísalo detaily ako došlo k zníženiu ich pracovného výkonu. Zo stresu z konfrontácie kolegami alebo nadriadeným sa znižovala ich pozornosť, s čím bola spojená aj vyššia chybovosť pri práci. Ich pracovný výkon sa spomalil a boli flegmatickejší k pracovným úlohám, ktoré dostávali. Respondenti popisujú apatiu k práci a stratu motivácie. Jeden respondent dokonca na protest prestal plniť termíny na projektoch. Ďalších 6 respondentov uviedlo aj syndróm vyhorenia.

Analýzou dát odpovedí respondentov sme zistili, že väčšina našich respondentov pocítila zníženie svojho pracovného výkonu a to z dôsledku mobbingu, bossingu alebo inej formy šikany na pracovisku.

Môžeme konštatovať, že firma, kde sa objavuje šikana, znižuje kvalitu ľudských zdrojov a prispieva aj k znižovaniu celkovej produktivity firmy na trhu.

Otázka č. 14 Ohlásil/a (by) ste problém kompetentnej osobe vo firme, pokiaľ by ste sa stali obeťou bossingu, mobbingu, alebo inej formy šikany?

Graf 14: Ohlásenie šikany na pracovisku



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 14: Ohlásenie šikany na pracovisku

Ohlásenie šikany na pracovisku	Počet respondentov	%
áno	94	72,31
nie	36	27,69

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Jednalo sa o otvorenú otázku a respondenti mohli uviesť aj jednotlivé kroky, ako by postupovali pri ohlásení jednej z foriem šikany na pracovisku.

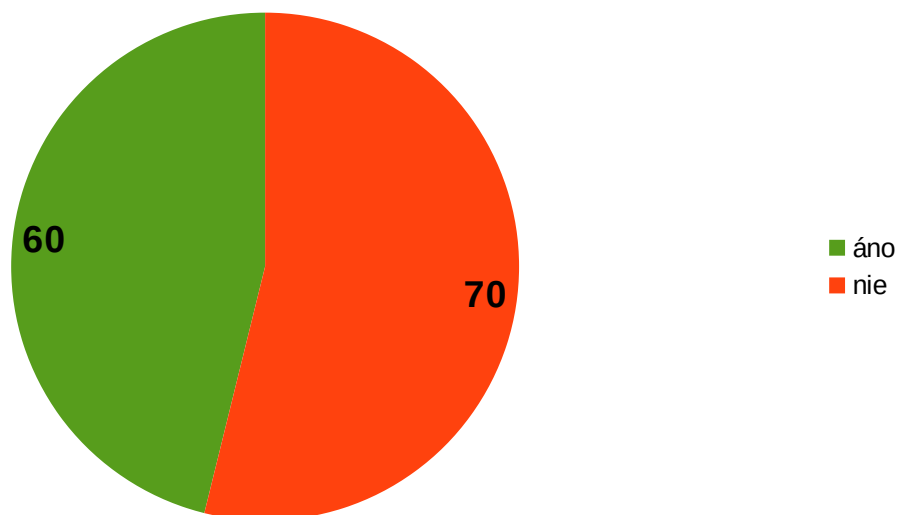
Až 94 (72,31%) respondentov by šikanu na pracovisku ohlásilo, naopak 36 (27,69%) by ju neoznámilo. Až 22 respondentov využilo možnosť uviesť, aký postup by zvolili pri ohlásení šikany. Skoro všetci poškodení uviedli, že (by) postupovali ohlásením kompetentnej osobe, či už nadriadeným, alebo personálnemu útvaru.

Pri bossingu a mobbingu poškodení podnet postúpili buď nadriadenému o úroveň vyššie, alebo bola spomenutá situácia neformálnej cesty členovi predstavenstva.

Z odpovedí vyplýva, že respondentom nieje ľahostajná akákoľvek forma šikany na pracovisku a veľká časť z nich by sa problém snažila riešiť.

Otázka č. 15 Obával/a (by) ste sa prepustenia z práce alebo núteného odchodu, pokiaľ by ste ohlásil/a bossing, mobbing alebo inú formu šikany na pracovisku?

Graf 15: Obavy z ohlásenia šikany na pracovisku



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 15: Obavy z ohlásenia šikany na pracovisku

Obavy z ohlásenia šikany	Počet respondentov	%
áno	60	46,15
nie	70	53,85

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázka bola otvorená a respondenti mohli detailnejšie popísať dôvody, kvôli ktorým by sa obávali ohlásiť šikanu na pracovisku.

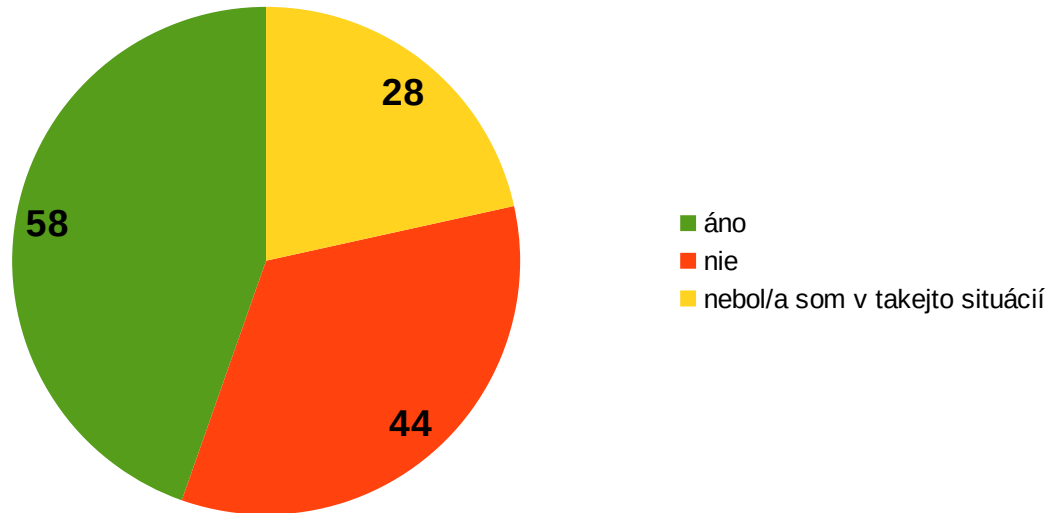
Až 70 (53,85%) respondentov by sa neobávalo problémov kvôli ohláseniu šikany na pracovisku.

Ďalších 60 (46,15%) respondentov by z oznámenia šikany malo obavy. Dôvody svojich obáv popísalo 37 z nich. Jednalo sa hlavne o strach zo zhoršenia situácie, obavy z ukončenia pracovného pomeru alebo ukončenie pracovného pomeru bez nároku na odstupné.

Odpovede nám pomohli lepšie pochopiť prečo zamestnanci nechcú šikanu ohlásiť.

Otázka č. 16 Bránil/a (by) ste sa počas obdobia kedy ste bol/a obeťou bossingu, mobbingu alebo inej formy šikany na vašom pracovisku? Prosím popíšte jednotlivé kroky, ktoré ste vykonal/a.

Graf 16: Obrana počas obdobia šikany na pracovisku



vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 16: Obrana počas obdobia šikany na pracovisku

Obrana počas obdobia na pracovisku	Počet respondentov	%
áno	58	44,62
nie	44	33,85
nebol/a som v takejto situácii	28	21,54

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázka bola otvorená a respondenti mohli detailnejšie popísať ako sa snažili brániť pred šikanou na pracovisku, prípadne dôvody prečo takúto situáciu neriešili.

Až 58 (44,62%) respondentov nám potvrdilo, že sa na pracovisku pred šikanou bránilo.

Za dosť vysoké číslo považujeme ďalších 44 (33,85%) respondentov, ktorí nepodnikli žiadne kroky pri obrane proti šikane.

Zvyšných 28 (21,54%) respondentov sa neocitlo v podobnej situácii.

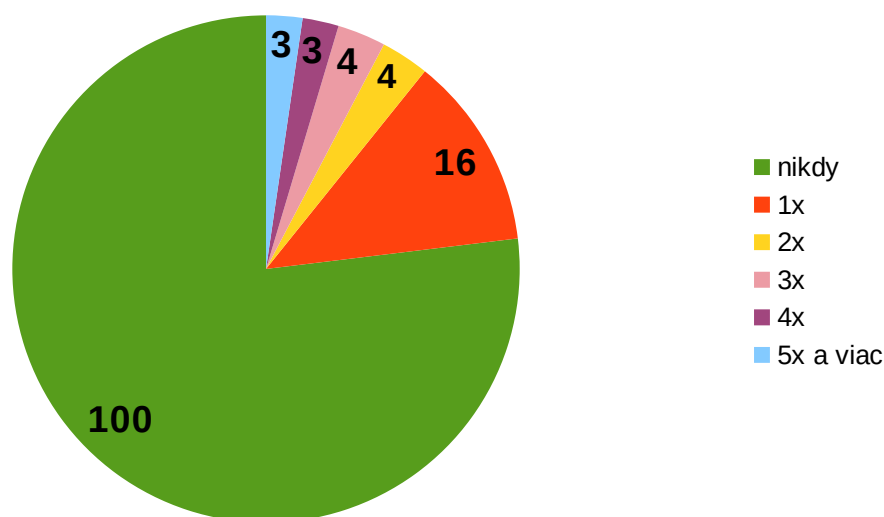
Jednotlivé kroky pri obrane proti agresorovi popísalo 41 opýtaných. Väčšinou sa jednalo o opakované ohlásenie problémov svojmu nadriadenému či personálnemu oddeleniu, alebo ohradenie sa voči osočovaniu agresorom.

Až 38 zo 44 respondentov, ktorí sa proti agresorovi nebránilo, uviedlo strach zo straty zamestnania. Častým dôvodom bola aj mladosť a málo skúseností, kedy si respondent nemyslel, že má právo na niečo upozorňovať keď bol šikanovaný svojím nadriadeným.

Otázkou sme chceli zistiť či obavy zamestnancov vyplývajú najmä zo strachu o stratu zamestnania alebo zlého doporučenia. Môžeme konštatovať, že primárny dôvod neriešenia situácie u poškodených je strach zo straty zamestnania.

Otázka č. 17 Ako často ste bol/a na pracovisku školený/á v oblasti prevencie pred bossingom, mobbingom alebo inou formou šikany na pracovisku za posledných 5 rokov?

Graf 17: Prevencia šikany na pracovisku



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 17: Prevencia šikany na pracovisku

Prevencia šikany na pracovisku	Počet respondentov	%
nikdy	100	76,92
1x	16	12,31
2x	4	3,08
3x	4	3,08
4x	3	2,31
5x a viac	3	2,31

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázkou sme chceli zistiť, či spoločnosti majú v rámci vzdelávania zamestnancov aj školenia týkajúce sa prevencie a obrany proti šikane. Až 100 (76,92%)

oslovených respondentov uviedlo, že nikdy sa nezúčastnilo školenia prevencie pred šikany na pracovisku a to z dôvodu chýbajúceho školenia.

Ďalších 16 (12,31%) takéto školenie za posledných 5 rokov absolvovalo raz.

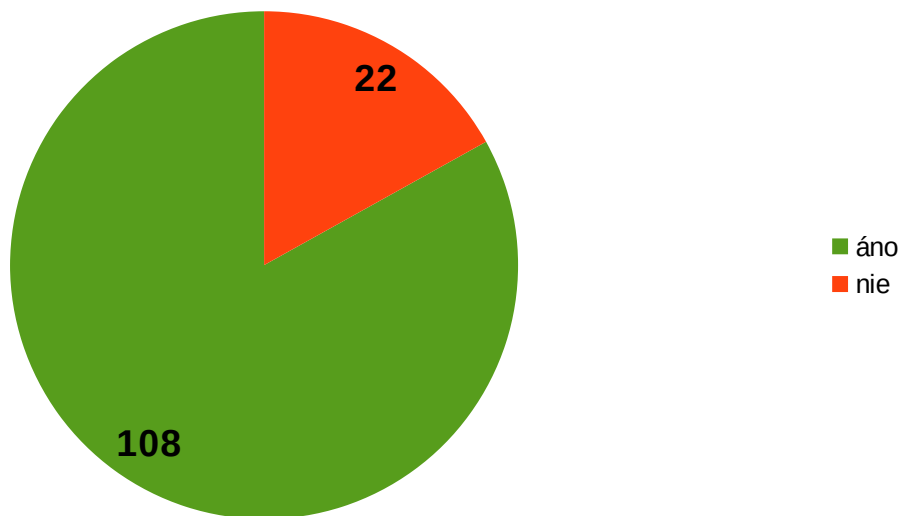
Ďalší 4 opýtaní uviedli možnosť, že sa zúčastnili sa školení 2x. Rovnaký počet uviedlo možnosť 3x.

Najmenšiu skupinu tvorili respondenti, ktorí označili možnosť, že sa zúčastnili na školení 4x a možnosť 5x a viac, obe tieto možnosti uviedli 3 respondenti.

Z odpovedí vidíme, že firmy veľmi nedbajú na prevenciu šikany. Môže to byť zapríčinené aj tým, že problém šikany na pracovisku je príliš málo medializovaný.

Otázka č. 18 Myslíte si, že školenia prevencie pred bossingom, mobbingom alebo inou formou šikany na vašom pracovisku sú potrebné? Prosím zdôvodnite svoju odpoveď.

Graf 18: Potreba školení na pracovisku



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 18: Potreba školení na pracovisku

Potreba školení na pracovisku	Počet respondentov	%
áno	108	83,08
nie	22	16,92

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

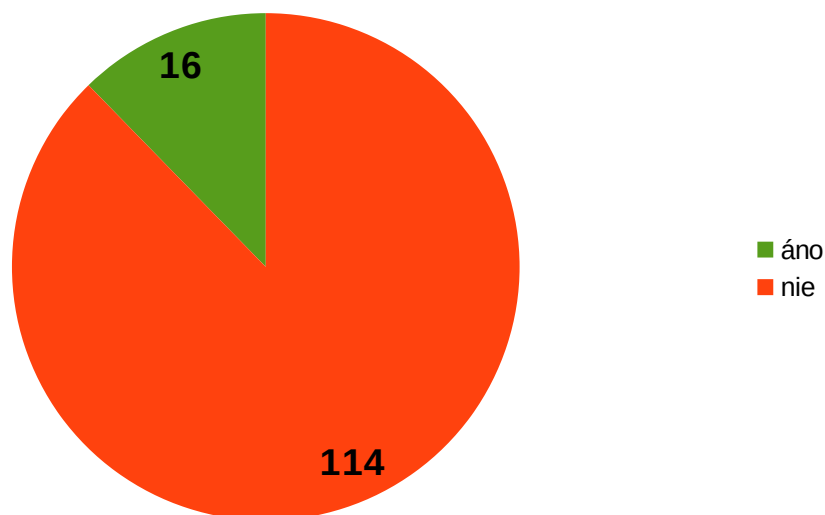
Komentár: Otázka bola otvorená a respondenti mohli zdôvodniť, prečo si myslia, že školenie prevencie pred šikanou sú, alebo nie sú potrebné.

Až 108 (83,08%) respondentov by privítalo takéto školenia na ich pracovisku. Z nich 63 svoju odpoveď aj zdôvodnilo. Išlo najmä o zvýšenie povedomia o danej problematike, aby poznali svoje práva, aby sa vedeli v prípade potreby brániť, prípadne konkrétne kroky ako by mali postupovať. Vďaka školeniu by si mohli ľudia páchajúci mobbing, bossing, alebo inú formu šikany uvedomiť ich správanie a negatívny dopad na zdravie a pracovný výkon zamestnanca alebo kolegu. Respondenti taktiež školenie považujú aj za účinnú formu zvýšenia morálky a predchádzania nepríjemným invektívam na pracovisku. Vďaka ním môže vedenie ukázať zamestnancom, že sú otvorení takéto problémy riešiť a nebudú ich akceptovať.

Len 22 opýtaných si naopak myslí, že preventívne školenia nie sú potrebné. Z nich 8 popisujú školenia ako zbytočnosť, hlavne vďaka predošlým pozitívnym skúsenostiam v ich pracovnom živote. 2 respondenti navyše uviedli, že školením nieje možné vo firme zmeniť osobnosť ľudí.

Otázka č. 19 Myslíte si, že je dostatočne daná problematika medializovaná a obeť vedia ako postupovať? Prosím zdôvodnite svoju odpoveď.

Graf 19: Dostatočná medializácia problematiky na pracovisku



Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Tabuľka 19: Dostatočná medializácia problematiky na pracovisku

Dostatočná medializácia problematiky na pracovisku	Počet respondentov	%
áno	16	12,31
nie	114	87,69

Zdroj: vlastné spracovanie autorky

Komentár: Otázkou sme chceli zistiť, či respondenti majú pocit dostatočnej medializácie problematiky. Len 16 respondentov sa domnieva, že problém šikany je dostatočne medializovaný. Skupinu 114 opýtaných tvoria respondenti, ktorí si myslia, že vôbec daná problematika nieje dostatočne medializovaná a povedomie verejnosti o problematike by zmiernilo intenzitu útokov agresora voči obeti.

8 VYHODNOTENIE

Výskum bol zameraný na informovanosť, prevenciu a skúsenosti zamestnancov v oblasti mobbingu, bossingu a šikany vo firmách v Českej republike. Na tento výskum sme použili dáta získané z dotazníkového šetrenia, ktoré prebiehalo online formou na platforme Survio.

Výskumu sa zúčastnilo 130 respondentov. Dotazník obsahoval 19 otázok, ktoré boli rozdelené do dvoch okruhov. Prvý okruh tvorili 3 otázky identifikačného charakteru. Z nich sme zistili, že väčšiu časť respondentov, 86 (66,15%), tvorili ženy. Najväčšiu vekovú skupinu, až 62 (47,69%) osôb, tvorili respondenti vo veku 21 – 31 rokov. Až 108 (83,08%) respondentov bolo vysokoškolsky vzdelaných. Otázky číslo 4 – 7 nám delia respondentov podľa sféry a oblasti v ktorej aktuálne pracujú, veľkosti firmy a ich pracovného tímu. Vďaka nim bolo možné identifikovať kde sa najviac vyskytuje mobbing, alebo bossing. V otázkach 8-10 sme zistili, že veľká časť respondentov pozná pojmy šikana, mobbing a bossing. V ďalších otázkach sme zistili, že až 71 (54,62%) respondentov bolo počas svojej pracovnej kariéry obeťou mobbingu alebo bossingu. Doba trvania, ktorej boli obeť mobbingu alebo bossingu vystavené presahovala vždy viac ako 3 mesiace. Riešením situácie bolo vo veľkej miere výpoveď zo strany obeť a zmenou zamestnania. Z nich až 51 časom pociťovalo zhoršený zdravotný stav, či už psychického, alebo fyzického charakteru. Zároveň až 53 respondentov, ktorí boli obeťou mobbingu alebo bossingu, pociťovalo zhoršený pracovný výkon. Prekvapujúci je fakt, že až 94 (72,31%) respondentov (by) šikanu na pracovisku ohlásilo, ale iba menšia časť, 60 (46,15%) respondentov, (by) z ohlásenia nemala žiadne obavy, napríklad kvôli prepusteniu z práce. Iba 58 (44,62%) respondentov (by) sa proti šikane bránilo, naopak až 44 (33,85%) opýtaných by žiadne kroky v obrane proti agresorovi nepodniklo. Bolo to najmä kvôli strachu zo straty zamestnania, alebo mladší respondenti mali pocit, že nemajú právo na niečo upozorňovať kvôli nedostatočným pracovným skúsenostiam. Až 100 (76,92%) respondentov v posledných 5 rokoch neabsolvovalo nikdy školenie v oblasti prevencie pred mobbingom, bossingom, alebo inou formou šikany na pracovisku. 108 (83,08%) opýtaných by privítalo takýto typ školenia na pracovisku. Veľká väčšina, až 114 (87,69%) respondentov si myslí, že problematika šikany na pracovisku nieje dostatočne medializovaná. Pozitíva opýtaní

videli hlavne medializácie problematiky a preventívnych školení v zistení svojich práv a možností ako postupovať proti agresorovi. Zároveň by vďaka týmto školeniam zamestnanci nadobudli presvedčenie, že vedenie je otvorené riešiť takéto problémy a nebude ich akceptovať. Školenia by zároveň pomohli agresorom uvedomiť si negatívny dopad šikany na zdravie a pracovný výkon zamestnanca, alebo kolegu.

Na základe odborných poznatkov z naštudovanej odbornej literatúry sme si v úvode práce stanovili hypotézy, ktoré sme následne analýzou dat z dotazníkového šetrenia vyhodnotili nasledovne.

Hypotéza 1: Aspoň 20% respondentov sa stretlo s problémom mobbingu, bossingu, šikany na pracovisku či už v roli poškodeného alebo svedka.

Hypotéza bola overená na základe údajov, ktoré pochádzali z otázky číslo 11. Až 45 (34,62%) dotazovaných uviedlo, že boli obeťou mobbingu a 26 (20,00%) respondentov bolo obeťou bossingu. Ďalších 15 (11,54%) respondentov bolo svedkom pri mobbingu a 28 (21,54%) respondentov bolo svedkom bossingu na pracovisku.

Hypotéza 1 sa potvrdila.

Hypotéza 2: U dotazovaných respondentov, ktorí mali skúsenosť s mobbingom, bossingom alebo šikanou došlo negatívne k ovplyvneniu zdravotného stavu a pracovného výkonu.

Prvá časť hypotézy venujúca sa zhoršeniu zdravotného stavu obeť bola overená na základe údajov, ktoré pochádzali z otázky číslo 12. Až 59 (45,38%) respondentov uviedlo problémy psychického rázu, napríklad poruchy spánku, pocity na zvracanie, neúmerný stres, strach, pocity úzkosti a ďalšie. Zhoršenie zdravotného stavu po fyzickej stránke uviedlo až 14 (10,77%) opýtaných a popisujú prevažne bolesti jednotlivých končatín, strata vlasov, búšenie srdca či bolesť brucha po jedle.

Druhá časť hypotézy zaoberajúca sa znížením pracovného výkonu bola overená otázkou číslo 13. U 53 (40,77%) respondentov, ktorí boli obeťou mobbingu alebo bossingu uviedli zhoršený pracovný výkon na pracovisku. Prejavovalo sa to vysokou chybovosťou, zámerným nerešpektovaním termínov ako protest proti šikane, flegmatickejším prístupom k zadaným pracovným úlohám alebo stratou motivácie.

Hypotéza 2 sa potvrdila.

Hypotéza 3: Neochota riešiť problém mobbingu a bossingu na strane poškodených vyplýva zo strachu zamestnanca z ukončenia pracovného pomeru a zlého doporučenia do ďalšieho zamestnania.

Hypotéza bola overená na základe údajov, ktoré pochádzali z otázok 14 – 16. Aj keď veľká väčšina respondentov 94 (72,31%) sa domnieva, že (by) v prípade prepuknutia šikany na pracovisku túto skutočnosť oznámila, už menšia časť, 70 (53,85%) opýtaných, (by) nemala obavy túto skutočnosť oznámiť a iba 58 (44,62%) dotazovaných (by) podniklo nejaké kroky pri obrane proti agresorovi. Zvyšní respondenti vyjadrili rôzne obavy, kvôli ktorým by túto situáciu nechceli riešiť. Konkrétne 37 z nich sa vyjadrilo k obavám z ukončenia pracovného pomeru alebo z ďalšieho zhoršenia už aj tak nelichotivej situácie. Ďalším dôvodom nekonania proti agresorovi bol aj pocit nedostatku skúseností, kvôli ktorým si nemyslel, že má právo na niečo upozorňovať.

Hypotéza 3 sa potvrdila.

Všetky vopred stanovené hypotézy sa na základe vykonaného výskumu a následnej analýzy dát potvrdili.

ZÁVER

Diplomová práca sa zaoberala témou vzťahovej patológie v podmienkach českých firiem. **Cieľom práce** bola analýza dát a vyhodnotenie stanovených hypotéz týkajúcich sa informovanosti, prevencie a skúsenosti zamestnancov v oblasti mobbingu, bossingu a šikany. Stanovené hypotézy diplomovej práce boli:

Hypotéza 1: Aspoň 20% respondentov sa stretlo s problémom mobbingu, bossingu, šikany na pracovisku či už v roli poškodeného alebo svedka.

Hypotézu 1 sme potvrdili na základe vyhodnotenia otázky číslo 11.

Hypotéza 2: U dotazovaných respondentov, ktorí mali skúsenosť s mobbingom, bossingom alebo šikanou došlo negatívne k ovplyvneniu zdravotného stavu a pracovného výkonu.

Hypotézu sme potvrdili na základe vyhodnotenia otázok 12 a 13.

Hypotéza 3: Neochota riešiť problém mobbingu a bossingu na strane poškodených vyplýva zo strachu zamestnanca z ukončenia pracovného pomeru a zlého doporučenia do ďalšieho zamestnania.

Hypotéza sa potvrdila na základe otázky 14 až 16.

Vyhodnotenie stanovených hypotéz sme uskutočnili na základe **metódy kvantitatívneho výskumu** zvolením výskumného nástroja, ktorým bolo dotazníkové šetrenie.

V úvode **teoretickej časti** práce sme sa zaoberali definíciou pojmov konflikt, kontraproduktívne pracovné chovanie, patologické chovanie a bezpečná kultúra. Druhá kapitola bola venovaná literárnej rešerši autorov popisujúcich pojem šikana a jej formy, s ktorými sa môžeme stretnúť v pracovnom prostredí. V tretej kapitole sme podrobnejšie objasnili problematiku mobbingu jej jednotlivé fázy a znaky, príčiny vzniku ako aj ich dôsledky. Štvrtá kapitola sa zaoberala pojmom bossing jeho definíciou, typom agresorov, jeho priebehu a dôsledkov tejto formy šikany v pracovnom prostredí.

Praktická časť bola primárne venovaná analýze dát z dotazníkového šetrenia, ktoré prebiehalo online formou na platforme Survio a respondentom tým bola zabezpečená anonymita. Samotný dotazník bol tvorený 19 otázkami, ktoré boli otvorené s možnosťou označovania a dopisovania odpovedí. Prvé 3 otázky mali identifikačný charakter, a otázky 4 až 19 boli zamerané na problematiku mobbingu, bossingu alebo šikany v pracovnom prostredí. Následne sme sa v praktickej časti venovali stručným popisom vybraných spoločností, ktorých pracovníci nás zoznámili so svojím príbehom, ktorí s danou problematikou mobbingu a bossingu pracovnom prostredí úzko súvisí.

Výsledkom šetrenia bolo úspešné potvrdenie vopred stanovených hypotéz zostavených na základe naštudovanej odbornej literatúry k danej problematike. Zistili sme, že respondenti vo veľkej miere majú po skúsenosti s mobbingom bossingom alebo šikanou vážne zdravotné problémy, a neprispieva to ani z ďaleka k ich psychickej pohode. Často krát sa jednalo o problémy, ktoré donútili poškodeného k ukončeniu pracovného pomeru a následnej kariérnej pauze, kvôli vzniknutým fyzickým či psychickým komplikáciám. Potvrdenie hypotézy číslo 2 poukázalo taktiež na dôsledok mobbingu, bossingu alebo šikany aj v oblasti pracovného výkonu zamestnanca. Zistili sme, že zamestnanci, ktorí sa stali obeťou mobbingu, bossingu alebo šikany na pracovisku často problém neriešia v dôsledku obáv zhoršenia situácie či ukončenia pracovného pomeru a zlých referencií.

Taktiež naším ďalším výstupom bolo získať informácie o povedomí zamestnancov Českých firiem o problematike mobbingu, bossingu a šikany na pracovisku a ich skúsenosti s prevenciou šikany prebiehajúcich vrámci školení. Zistili sme, že preventívne opatrenia v Českých firmách sú teda nedostatočné a zamestnanci vo väčšine nikdy neboli na školení zaoberajúcim sa šikanou na pracovisku. Veľká časť respondentov považuje školenie za veľmi dôležité v tejto problematike a potrebné informácie k efektívnemu zvládnutiu situácií, ktoré by počas ich kariérneho života mohli nastať alebo už nastali. Väčšina našich respondentov sa zhodla v názore aby školenia v oblasti šikany boli povinné v každej firme. Informovanosť o problematike šikany bola najvyššia u respondentov z pracovných oblastí školstva, vzdelania, vedy a výskumu ako aj oblasti zdravotníctva a sociálnej starostlivosti. Taktiež sme zistili, že najviac sa zamestnanci stretávajú s bossingom a mobbingom v súkromnej sfére. Naopak

chránenými sú vo vysokej miere pracovníci pracujúci v štátnej sfére. Bolo prekvapujúce, že najviac zasiahnutou pracovnou oblasťou, je podľa výskumu oblasť zdravotníctva, ktorá je aj o problematike najviac informovaná. Taktiež sme zistili, že respondenti v kolektívoch väčších ako 10 členov sú vystavený častejšiemu bossingu. Zatiaľ čo v kolektíve 5 až 10 členov dochádza k častejším mobbingovým situáciám.

Nároky na pracovný výkon a prosperovanie spoločností mnohé firmy v súčasnosti pokladajú na prvé miesto a často vzťahy na pracovisku nechávajú žiť svojim vlastným životom. Je veľmi dôležité aby spoločnosti dbali na svojich zamestnancov a zaujímali sa o problémy šikany na ich pracovisku a nezamietli konflikt pod koberec.

ZOZNAM POUŽITÝCH ZDROJOV

Zoznam použitých českých zdrojov

BARANCOVÁ, H., 2014. *Šikana a mobing na pracovisku: právné problémy*. Praha: Leges. Teoretik. ISBN 978-807-5020-369.

BEŇO P., 2015. *Šarmantní násilníci – antimobbingová příručka*. Praha: Portál s.r.o. ISBN 978-80-262-0938-6

BEŇO P., 2003. *Můj šéf, můj nepřítel?: Pro ty, kdo se bojí jít ráno do práce, i pro ty, kdo jim šéfuji. Co je to mobbing a bossing, jak je rozpoznáte a jak těmto jevům zabránit*. 1. vyd. Šlapanice: Era. ISBN 80-86517-34-9

ČECH T., 2011. *Mobbing jako negativní fenomén v prostředí základních škol: škola a zdraví pro 21. století*, Brno: Masarykova univerzita ve spolupráci s MSD. ISBN 978-80-210-5448-6.

EBERHARD G.F., 2003. *Konflikty v práci - Jak se vypořádat s konfliktními situacemi a lidmi*. Grada Publishing, a.s. ISBN80-247-0533-8

HUBEROVÁ B., 1995. *Psychický teror na pracovišti: mobbing*. Martin: Neografia, ISBN 80-851-8662-4.

KOLÁŘ M., 2011. *Bolest šikanování: cesta k zastavení epidemie šikanování ve školách*. Praha: Portál. ISBN 80-717-8513-X.

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

LOVASOVÁ L., 2006. *Šikana: právné problémy*. Praha: Vzdělávací institut ochrany dětí. ISBN 80-869-9165-2.

NOVÁK T., 2010. *Sám sobě psychologem*. 2.vyd. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-2956-5

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

WAGNEROVÁ I., 2011. *Psychologie práce a organizace: nové poznatky*. 1. vyd.
Praha: Grada Publishing a.s. SBN 978-802-4737-010.

Interné zdroje spoločností

Výročná správa spoločnosti XY1

Výročná správa spoločnosti XY2

Informácie poskytla zamestnankyňa spoločnosti XY1, Praha 26.12.2020

Informácie poskytla zamestnankyňa spoločnosti XY2, Praha 26.12.2020

ZOZNAM TABULIEK A GRAFOV

Zoznam tabuliek

Tabuľka 1: Pohlavie.....	43
Tabuľka 2: Veková kategória.....	44
Tabuľka 3: Vzdelanie.....	45
Tabuľka 4: Pracovná skúsenosť.....	46
Tabuľka 5: Pracovná oblasť.....	47
Tabuľka 6: Veľkosť pracovnej skupiny.....	48
Tabuľka 7: Veľkosť firmy.....	49
Tabuľka 8: Význam pojmu šikana.....	50
Tabuľka 9: Význam pojmu bossing.....	51
Tabuľka 10: Význam pojmu mobbing.....	52
Tabuľka 11. Forma šikany a rola.....	53
Tabuľka 12: Zhoršený zdravotný stav poškodeného.....	56
Tabuľka 13: Zhoršený pracovný výkon poškodeného.....	58
Tabuľka 14: Ohlásenie šikany na pracovisku.....	59
Tabuľka 15: Obavy z ohlásenia šikany na pracovisku.....	60
Tabuľka 16: Obrana počas obdobia šikany na pracovisku.....	61
Tabuľka 17: Prevencia šikany na pracovisku.....	62
Tabuľka 18: Potreba školení na pracovisku.....	63
Tabuľka 19: Dostatočná medializácia problematiky na pracovisku.....	65
Zdroj: vlastné spracovanie autorky.....	65

Zoznam grafov

Graf 1: Pohlavie.....	43
Graf 2: Veková kategória.....	44
Graf 3: Vzdelanie.....	45
Graf 4: Pracovná skúsenosť.....	46
Graf 5: Pracovná oblasť.....	47
Graf 6: Veľkosť pracovnej skupiny.....	48
Graf 7: Veľkosť firmy.....	49
Graf 8: Význam pojmu šikana.....	50
Graf 9: Význam pojmu bossing.....	51
Zdroj: vlastné spracovanie autorky.....	51
Graf 10: Význam pojmu mobbing.....	52
Graf 11: Forma šikany a rola.....	53
Graf 12: Zhoršený zdravotný stav poškodeného.....	56
Graf 13: Zhoršený pracovný výkon poškodeného.....	57
Graf 14: Ohlásenie šikany na pracovisku.....	59
Graf 15: Obavy z ohlásenia šikany na pracovisku.....	60
Graf 16: Obrana počas obdobia šikany na pracovisku.....	61
Graf 17: Prevencia šikany na pracovisku.....	62
Graf 18: Potreba školení na pracovisku.....	63
Graf 19: Dostatočná medializácia problematiky na pracovisku.....	64

ZOZNAM PRÍLOH

Príloha A – Dotazník.....	I
Príloha B – Bibliografické údaje.....	V

Príloha A – Dotazník

Šikana - Bossing – Mobbing

Vážené respondentky a vážení respondenti, chcela by som Vás poprosiť o anonymné vyplnenie dotazníka, ktoré bude slúžiť výhradne pre účely spracovania diplomovej práce na tému: Vzťahová patológia v podmienkach českých firiem. Informácie získané dotazníkovým šetrením budú slúžiť k analýze dát a vyhodnoteniu týkajúcich sa informovanosti, prevencií a skúsenosti zamestnancov v oblasti mobbingu, bossingu a šikany.

Som študentka 2. ročníka magisterského štúdia v odbore Andragogika. Ďakujem Vám za vyplnenie dotazníka, ktorý zaberie cca 10-15 minút. Prajem pekný deň.

S pozdravom Anna Eliášová

1. Ste muž/žena?
 - Muž
 - Žena
2. Aký je Váš vek?
 - menej ako 20
 - 21 – 30
 - 31 – 40
 - 41 – 50
 - 51 – 60
 - viac ako 61
3. Aké je Vaše najvyššie dosiahnuté vzdelanie?
 - stredné odborné vzdelanie bez maturity
 - stredné odborné vzdelanie s maturitou
 - vysokoškolské - bakalársky študijný program, vyššie odborné vzdelanie
 - vysokoškolské - magisterský / inžinierský študijný program
 - vysokoškolské - doktorandský študijný program
4. Pracujete ako zamestnanec?
 - v štátnej sfére
 - v súkromnej sfére
 - som aktuálne nezamestnaný/á
 - podnikám

5. V akej pracovnej oblasti pôsobíte?
- zdravotníctvo a sociálna starostlivosť
 - školstvo, vzdelávanie, veda, výskum
 - obchod a marketing
 - cestovný ruch, gastro, hotelierstvo
 - informačné technológie
 - výrobný priemysel
 - doprava a logistika
 - iné...
6. Aká je veľkosť pracovnej skupiny, v ktorej pôsobíte?
- menej ako 5 členov
 - 5 - 10 členov
 - viac ako 10 členov
 - nepracujem v kolektíve
7. Aká je veľkosť Vašej firmy?
- Napíšte jedno alebo viac slov...
8. Stretli ste sa s pojmom Šikana a poznáte jeho význam?
- áno
 - nie
 - áno, ale neviem čo pojem znamená
9. Stretli ste sa s pojmom Bossing a poznáte jeho význam?
- áno
 - nie
 - áno, ale neviem čo pojem znamená
10. Stretli ste sa s pojmom Mobbing a poznáte jeho význam?
- áno
 - nie
 - áno, ale neviem čo pojem znamená

Popis pojmov Šikana - Bossing – Mobbing

Šikana - všeobecný pojem – ide skôr o priamu a jednoduchú formu psychického a fyzického napádania jednotlivca za účelom poškodiť ho.

Bossing - šikana zo strany nadriadeného voči podriadenému zamestnancovi. Môže to byť napríklad odlišné odmeňovanie pracovníka, zvýšené požiadavky na jeho výkony v rámci pracovného prostredia, privlastňovanie si výsledkov práce nadriadeným, zvýšené časové nároky na zamestnanca, prenasledovanie, podceňovanie, ironické poznámky, ignorancia, neodôvodnené kritizovanie a podobne.

Mobbing - kolektívna šikana alebo šikana jednotlivca voči jednotlivcovi na rovnakej hierarchickej úrovni často ide o skrytú, ťažko odhaliteľnú formu šikany. Môže to byť napríklad ohováranie, iné škodlivé ovplyvňovanie výkonu jeho práce, verbálne útoky, psychické nátlaky, vydieranie, poškodzovanie dobrej povesti pracovníka, izolovanie jednotlivca od skupiny pracovníkov, sexuálne obt'azovanie

11. Stretli ste sa s problematikou bossingu, mobbingu alebo inou formou šikany na pracovisku a to v roli svedka alebo poškodeného? Popíšte priebeh situácie a ako dlho trvala.

- svedok
 - poškodený
 - mobbing
 - bossing
 - iná forma šikany
- popíšte situáciu...

12. Zhoršil sa Váš zdravotný stav po skúsenosti s bossingom, mobbingom alebo inou formou šikany na pracovisku v roli poškodeného? Ako sa to prejavilo?

Môžete použiť odpoveď: áno, prejavovalo sa to, nie stav sa nezhoršil, nebol/a som v takejto situácií. Napíšte jedno alebo viac slov...

13. Zhoršil sa Váš pracovný výkon po skúsenosti s bossingom, mobbingom alebo inou formou šikany na pracovisku? Ako sa to prejavovalo?

Môžete použiť odpoveď: áno, prejavovalo sa to, nie pracovný výkon to neovplyvnilo, nebol/a som v takejto situácií. Napíšte jedno alebo viac slov...

14. Ohlásil/a (by) ste problém kompetentnej osobe vo firme, pokiaľ by ste sa stali obeťou bossingu, mobbingu, alebo inej formy šikany?

- áno
 - nie
- postupoval/a som nasledovne...

15. Obával/a (by) ste sa prepustenia z práce alebo núteného odchodu, pokiaľ by ste ohlásil/a bossing, mobbing alebo inú formu šikany na pracovisku?
- áno
 - nie
16. Bránil/a ste sa počas obdobia kedy ste bol/a obeťou bossingu, mobbingu alebo inej formy šikany na vašom pracovisku? Prosím popíšte jednotlivé kroky, ktoré ste vykonal/a.
- áno
 - nie
 - nebol/a som v takejto situácii
popíšte jednotlivé kroky...
17. Ako často ste bol/a na pracovisku školený/á v oblasti prevencie pred bossingom, mobbingom alebo inou formou šikany na pracovisku za posledných 5 rokov?
- nikdy
 - 1x
 - 2x
 - 3x
 - 4x
 - 5x a viac
18. Myslíte si, že školenia prevencie pred bossingom, mobbingom alebo inou formou šikany na vašom pracovisku sú potrebné? Prosím zdôvodnite svoju odpoveď.
- áno
 - nie
prečo si to myslíte...
19. Myslíte si, že je dostatočne daná problematika medializovaná a obeť vedia ako postupovať? Prosím zdôvodnite svoju odpoveď. Napíšte jedno alebo viac slov...

Príloha B – Bibliografické údaje

Meno autora: Bc. Anna Eliášová

Odbor: Andragogika

Forma štúdia: kombinované štúdium

Názov práce: Vzťahová patológia v podmienkach českých firiem

Rok: 2021

Počet strán textu bez príloh: 63

Celkový počet strán príloh: 5

Počet titulov českých použitých zdrojov: 12

Počet titulov zahraničných použitých zdrojov: 0

Počet internetových zdrojov: 0

Vedúci práce: PhDr. Pavel Beňo