

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

BAKALÁŘSKÉ/PREZENČNÍ STUDIUM

2015–2016

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Renáta Auerová

Psychosociální stres a psychické násilí na pracovišti

Praha 2016

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Magda Neuwirthová, Ph.D.

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

BACHELOR FULL-TIME STUDIES

2015-2016

BACHELOR THESIS

Renáta Auerová

Psychosocial stress and psychological violence in the workplace

Prague 2016

The Bachelor Thesis Work Supervisor: Ing. Magda Neuwirthová, Ph.D.

Prohlášení

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

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne jméno autorky

Poděkování

V úvodu bych chtěla poděkovat Ing. Magdě Neuwirthové, Ph.D. za vedení mé bakalářské práce.

Anotace

Ve své práci popíši, jak působí psychosociální stres na jedince, definuji jednotlivé pojmy, jako je mobbing nebo bossing. Dále popíši jak se mobbing a bossing projevují a jak se může oběť tomuto násilí bránit. Také se pokusím co nejdetailněji popsat mobbera a jeho oběť.

Klíčová slova

Bossing, mobbing, oběť, psychosociální stres, sexuální obtěžování, stres, zaměstnání, zaměstnavatel

Annotation

In my bachelor thesis is my main goal to describe how psychosocial stress affects individual, and define its various concepts, like mobbing or bossing. Next goal is to describe how mobbing and bossing manifests itself and how can a victim defend her self to this kind of violence. I also want to make a detailed description of the mobber and his victim.

Keywords

Bosen, employer, employment, psychosocial stress, sexualharassment, stress, victim

TEORETICKÁ ČÁST	10
1 STRES NA PRACOVÍŠTI A PSYCHOSOCIÁLNÍ STRES.....	10
1.1 Pracovní podmínky a stres	12
1.2 Vztahy na pracovišti	13
1.3 Vztahy s nadřízenými, kolegy a podřízenými	14
2 MOBBING	16
2.1 Znaky mobbingu	17
2.2 Mobber a typologie mobberů	18
Typologie podle Huberové:	19
Typologie podle Svobodové:	19
Typologie podle Švejdvé:.....	20
2.3 Techniky mobbingu	21
2.3.1 Obtížná komunikace, slovní útoky	22
2.3.2 Mimoslovní útoky a další techniky	22
2.4 Reakce oběti na mobbing.....	23
2.5 Oběť mobbingu	24
2.5.1 Odolnost oběti proti mobbingu	26
2.6 Obrana proti mobbingu.....	27
2.7 Obrana proti probíhajícímu mobbingu.....	30
3 BOSSING, SEXUÁLNÍ HARAŠENÍ A BULLYING	32
4 PRÁVNÍ OBRANA	35
5 ZÁVĚR	70
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ	72
SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ	74
PŘÍLOHY.....	8

Úvod

Autorka si pro svou bakalářskou práci zvolila téma psychosociální stres a psychické násilí na pracovišti neboť se domnívá, že téma je v dnešní době velice aktuální a často řešené, navíc se úzce dotýká jejího studijního oboru Řízení lidských zdrojů. Předcházení psychosociálnímu stresu a psychickému násilí na pracovištích by mělo být jednou z hlavních priorit moderních a uvědomělých společností. V dnešní moderní uspěchané době, kdy jsou hlavní kritéria práce maximální výkonnost, rychlost a bezchybnost, je stres, šikana a násilí na pracovišti běžným jevem velké části firem. Moderní společnosti se dnes snaží předcházet těmto negativním jevům prevencí, utužováním pracovních kolektivů a kvalitním manažerským vzděláním.

Psychosociální tlak ovlivňuje negativně nejen kvalitu na pracovišti, ale v neposlední řadě ovlivňuje i další faktory soukromého života. Postižený člověk si odnáší své problémy domů, nedokáže je nechat za dveřmi pracoviště. Pokud tento tlak trvá dlouhou dobu, objevují se i zdravotní problémy spojené s nespavostí, depresí a podrážděností. Pro partnera takového člověka je obtížné se s touto situací vyrovnat, a i když je s danou problematikou seznámen, ne vždy je schopný být svému partnerovi oporou. Tato situace se podobá sněhové kouli, která na sebe nabaluje stále víc problémů.

Cílem práce je vysvětlení jednotlivých pojmů psychologie, jejich klasifikace a vysvětlení dané problematiky jako celku. Dalším cílem je zkoumání vzniku psychosociálního stresu a faktorů, které ho ovlivňují. Také nesmíme opomenout nové termíny v této problematice, jako je mobbing, bossing, bullying nebo sexuální harašení. Dále bude zkoumán psychosociální stres a psychické násilí s objasněním možných příčin proč k nim dochází. Rovněž bude zkoumána osobnost mobbera a důvody, které ho vedou k jeho jednání, dále pak skutečnost, zda se dá mobbingu a bossingu zabránit, předejít, nebo ho alespoň minimalizovat. V práci bude pojednáno o vlivu psychosociálního stresu a psychického násilí na zdraví jedince a skutečnosti, zda mobbing ovlivňuje chod organizací a firem.

V praktické části bude zkoumána skutečnost, jak se fenomén mobbingu dotýká jednotlivých pohlaví a jaké je zastoupení mobbingu v soukromém a státním sektoru. Závěrem budou posuzovány oběti mobbingu z hlediska jejich vzdělání. S odkazem na výše zmíněné záměry výzkumu byly stanoveny tři základní hypotézy, a to:

Hypotéza 1: ženy trpí mobbingem více než muži

Hypotéza 2: v soukromém sektoru je vyšší riziko psychosociálního stresu než v sektoru státním.

Hypotéza 3: vysokoškolsky vzdělaní lidé trpí šikanou více než lidé s nižším vzděláním

Tyto hypotézy budou výzkumem potvrzeny nebo vyvráceny.

Problematiku psychosociálního násilí a psychického stresu na pracovišti je třeba dále zkoumat v souvislosti s prevencí těchto fenoménů, což však dalece přesahuje rozsah této bakalářské práce. Autorka se domnívá, že zmapování prevence psychosociálního násilí a psychického stresu na pracovišti je podstatné pro přijetí opatření proti těmto jevům, které by s odkazem na bio-psycho-sociálního pojetí nemoci vedly ke zlepšení klimatu na pracovišti a zvýšení efektivity a produktivity práce.

TEORETICKÁ ČÁST

1 STRES NA PRACOVIŠTI A PSYCHOSOCIÁLNÍ STRES

Tato kapitola je věnována stresu na pracovišti a psychosociálnímu stresu. Budou popsány pracovní podmínky a stres, vztahy na pracovišti a to jak s podřízenými, tak s nadřízenými.

Podle Arnolda, Silvestera, Pattersona, Robersona, Coopera a Burnese. Slovo stres původně odvozeno z latinského slova stringere, znamená těžce táhnout. To, jak stres ovlivňuje jedince, ukazuje definice původně užívaná ve strojírenství a fyzice, touto definicí bylo napětí a zatížení. Definice nakonec ovlivnila pojetí toho, jak působí stres na jednotlivce. Někteří ze zastánců teorie tvrdí, že stres, kterému je člověk vystaven můžeme měřit stejně tak, jak měříme fyzikální napětí na stroji. To, že stres přímo souvisí se zdravotním stavem, je již delší dobu známo. Mezi první vědce, kteří se snažili pomocí vědeckých pokusů vysvětlit proces spojení nemoci se stresem, byl fyzik a učenec Hans Selye. Ten popsal tři stádia, se kterými se setkává jedinec vystavený stresu.

- Alarmující reakce po fázi rezistence, která je počáteční, následuje protiúder, při němž se automaticky aktivuje obranný mechanismus jedince, který je vystaven stresové situaci
- Rezistence, kdy se jedinec snaží adaptovat a dosáhnout rovnováhy. Pokud v této fázi nedojde ke změně, obranný mechanismus přestane působit a jedinec přesouvá do fáze třetí
- Dostavuje se vyčerpanost, adaptivní mechanismus kolabuje

Stádia stresu můžeme rozdělit do těchto skupin

- Psychické – např. pochybnosti, paniku, špatnou paměť, obavy, zmatek
- Fyziologické – např. zvracení, svalové napětí, bušení srdce, zpotené dlaně, tréma
- Behaviorální (související s chováním) – např. neklid, přešlapování z míst na místo, náhlé ztišení nebo naopak hlučnost a otevřenost, poruchy spánku, vznětlivost, nadměrné pití alkoholu nebo kofeinu¹

¹ Jones G., Moorhouse A., *Jak získat psychickou odolnost*, vyd. Grada ISBN 978 – 80 -247 – 3022-6

Další z novějších a složitějších teorií poukazují na to, že je velká spojitost mezi tím, jak jedinec zapadá do kolektivu a do prostředí. Jedna osoba může v tomto prostředí prosperovat a naopak druhá osoba naopak.

Stres je síla, která tlačí na psychologické a na fyzikální síly mimo rozsah stability a u jedince dochází tím pádem k napětí, uvědomuje si, že dochází ke stresu a začíná pociťovat strach.

Stres se samozřejmě odráží jak na fyzickém stavu člověka, tak i psychickém. Při krátkodobém i dlouhodobém stresu se vyskytují určité symptomy. V níže uvedené tabulce popisují fyzikální a behaviorální symptomy stresu, které mohou vážné onemocnění vyvolat či zhoršit.

Symptomy stresu

Fyzikální symptomy stresu	Behaviorální symptomy stresu	Zdravotní potíže stresového původu
Ztráta apetitu	Stálá podrážděnost lidmi	Hypertenze: vysoký krevní tlak
Osoba se dožaduje jídla, když je pod psychickým tlakem	Pocity neschopnosti překonat stres	Koronární trombóza: infarkt
Časté poruchy trávení nebo pálení žáhy	Stálý nebo opakující se strach z nemoci	Migréna
Zácpa nebo průjem	Pocit neúspěchu	Senná rýma a alergie
Nespavost	Pocit, že jsem špatný nebo pocity sebe nenávisi	Svědění: intenzivní svrbění
Stálá únava	Potíže učinit rozhodnutí	Peptické vředy
Tendence k pocení bez rozumného důvodu	Pocit ošklivosti	Zácpa
Nervózní záškuby	Ztráta zájmu o ostatní lidi	Kolitida: zánět tlustého střeva
Okusování nehtů	Uvědomování si potlačované zloby	Revmatická artritida
Bolesti hlavy	Neschopnost ukázat pravé cítění	Menstruační obtíže
Křeče a křeče svalů	Pocit, že jsem cílem nepřátelství ostatních lidí	Nervová dyspepsie: plynatost a porucha trávení
Nucení na zvracení	Ztráta smyslu pro humor	Porucha štítné žlázy, nadměrná činnost štítné žlázy
Dušnost bez přítomnosti námahy	Pocit lajdáckosti	Cukrovka
Pocity k pláči	Strach z budoucnosti	Potíže s kůží
Častý pláč	Pocit, že selhává jako osoba nebo rodič	Tuberkulóza

Neschopnost sedět bez nervozity	Osoba má pocit, že nemá nikoho, komu by se svěřila	Deprese
Vysoký krevní tlak	Potíže s koncentrací	
	Neschopnost dokončit jeden úkol před chvatem k dalšímu úkolu	
	Intenzivní strach z otevřeného nebo uzavřeného prostoru, ze samoty	

Tabulka č. 1

Nejen, že stres na pracovišti ničí psychické a fyzické zdraví osob, které jsou stresu vystavené, ale pro zaměstnavatele představují vystresované osoby vyšší náklady na pracovišti. Jelikož se stále zvyšuje tempo života jedinců a jsou kladeny stále vyšší a vyšší nároky na zaměstnance, jsou v rozvinutém světě v důsledku stresu stále častější tyto jevy: infarkt, mrtvice, úrazy, sebevraždy a zabití člověka.

Je potřeba si uvědomit, že v každém zaměstnání je potenciaální činitel stresu. Podle výzkumných pracovníků bylo identifikováno sedm hlavních zdrojů pracovního stresu (Cooper a kol. 1988a, Sutherland a Cooper, 2000).

- *Vnitřní faktory spojené se zaměstnáním*
- *Role v organizaci*
- *Osobnost a zvládnání strategie*
- *Vztahy v práci*
- *Vývoj kariérního postupu*
- *Kultura a klima organizace*
- *Propojení domova a práce*

1.1 Pracovní podmínky a stres

Fyzické prostředí, ve kterém pracujeme, působí na naše smysly (hluk, prach, zápach atd.) a ovlivňuje nejen fyzický, ale také duševní stav zaměstnance. Bylo potvrzeno rozsáhlým výzkumem, že pracovní podmínky souvisí s duševním zdravím. Kornshauer (1965) správně předpokládal, že nepříjemné pracovní podmínky přímo souvisí s duševním zdravím zaměstnance. Mezi nepříjemné pracovní podmínky patří například nutnost pracovat rychle,

vynaložit spoustu fyzického úsilí a také nevyhovující a nepřiměřená pracovní doba. Jak jsem již uváděla výše, každé z pracovišť má potencionální environmentální zdroje stresu. Zdrojem stresu může být například i to, že zaměstnanci zabývající se detailní prací, mají špatné osvětlení, nebo naopak silné osvětlení. Pro dispečery letového provozu představuje též problém a psychickou zátěž. To, jak je zařízená kancelář může také ovlivňovat psychiku zaměstnance, a pokud špatně navržená kancelář vyžaduje časté kontakty mezi zaměstnanci a je špatně uzpůsobená komunikační síť, vyvolává špatné vztahy na pracovišti a častější konflikty mezi zaměstnanci.²

Chalupa uvádí, že pokud na pracovišti nastane krize, je velmi důležité, aby byla profesionálně prováděná komunikace se zaměstnanci. Když se tak stane, přispěje dobře prováděná komunikace ke zdárnému vyřešení krizové situace a může posílit semknutost firmy. Vedení by mělo komunikovat se zaměstnanci intenzivně a průběžně. Může se tak předejít mnoha problémům a včas se zjistit, zda nedochází ke stresu nebo násilí mezi zaměstnanci.³

1.2 Vztahy na pracovišti

Silvester, Patterson, Roberson, Cooper a Burnes se zmiňují, že lidé, se kterými se setkáváme v našem životě, mohou být hlavními zdroji jak podpory, tak stresu. Naši práci, především jednání s našimi nadřízenými, může radikálně ovlivnit to, jak se budeme na konci našeho dne cítit. Jak předpokládal Selye (1974), je učení se žít s ostatními lidmi jeden z nejvíce stresujících aspektů našeho života a to i navzdory tomu, že pokud je člověku dána příležitost, hledá alespoň někdy vztahy a sociální kontakty, což je přirozené, jelikož je člověk sociální tvor. Zvláštní je, že v této oblasti bylo provedeno velmi málo výzkumů. Špatné vztahy na pracovišti byly výzkumníky na Michiganské univerzitě definovány jako vztahy, které obsahují nízkou

²ARNOLD, J., SILVESTER, J., PATTERSON, F., ROBERTSON, I., COOPER, C., BURNES, B., *Psychologie práce*. Vydání první. Brno: ComputerPress, a.s., 2007. ISBN 978 – 80 – 251 -1518- 3

³CHALUPA, R., *Efektivní krizová komunikace: pro všechny manažery a PR specialisty*, Vydání první. Praha: GradaPublishing, a.s., 2012. ISBN 978-80-247-4234-2

sebedůvěru, nízký zájem vyslechnout problémy nebo se zabývat problémy, s nimiž jsou členové organizace konfrontováni, dále také nízkou podporou.

Jak vyvodila většina studií týkajících se tohoto tématu, důvěra zaměstnanců je propojená s vysokou rolí nejasností, špatnou komunikací, psychickým vypětím způsobeným nízkým uspokojením v zaměstnání, dále pak ohrožení zdraví spojeného se zaměstnáním. Jako tři kritické vztahy v zaměstnání označujeme: vztahy s nadřízenými, vztahy s kolegy a spolupracovníky a v neposlední řadě vztahy s podřízenými.⁴

Jen velmi zřídka se v pracovním procesu setkáváme s izolovanými pracovníky. Zpravidla bývají pracovníci sdružováni do sociálních skupin, čímž by se mělo docílit toho, aby zvládli svěřené pracovní úkoly.⁵

1.3 Vztahy s nadřízenými, kolegy a podřízenými

Silvester, Patterson, Roberson, Cooper a Burnes uvádějí, že lékaři a klinickými psychology podporovaná myšlenka je ta, že emotivní nezpůsobilost se vyskytuje převážně tehdy, pokud je vztah mezi podřízeným a nadřízeným psychologicky nezdravý, ať již z jakéhokoli důvodu. Inspirativní styl vedení může výrazně snížit množství stresu, který podřízení na pracovišti prožívají. Inspirativní styl vedení upřednostňuje potřeby a rozvoj konkrétních osobností, nastavení osobního příkladu a jasné stanovení poslání pro organizaci nebo pracovní skupinu.

Pokud je manažer vystaven tlaku, jak to již v dnešní uspěchané a hektické době bývá stále častěji a skoro již běžný jev, přenáší svůj stres na svoje podřízené. Proto dochází k nátlaku

⁴ARNOLD, J., SILVESTER, J., PATTERSON, F., ROBERTSON, I., COOPER, C., BURNES, B., *Psychologie práce*. Vydání první. Brno: ComputerPress, a.s. 2007. ISBN 978 – 80 – 251 -1518- 3

⁵PROVAZNÍK, V. *Psychologie pro ekonomy a manažery*. První vydání. Praha 7: GradaPublishing a.s. 2002. ISBN 80-247-0470-6

na podřízené, stresu a může v tomto důsledku dojít i k psychické nebo fyzické šikaně podřízených.

Vztahy mezi kolegy bývají mnohdy komplikované a náročné. Konflikty a stres mezi spolupracovníky může vzniknout z mnoha důvodů. Často bývá jedním z důvodů strach z konkurence, nebo konflikty osobností, ty popisujeme jako „kancelářská politika“. Správná sociální politika na pracovišti může být rozhodující pro duševní stav a pohodu zaměstnanců organizace. Jelikož většinu času trávíme v zaměstnání, ve společnosti kolegů, je velice důležité, jaké s nimi máme vztahy. Naši kolegové nám můžou zajistit cennou podporu a naopak způsobit velký psychický stres. French a Caplan (1972) zjistili, že pokud se spolupracovníci podporují, rapidně se snižuje napětí v organizaci. „Tato podpora také snížila účinky napětí v zaměstnání na hladinu kortizonu, tlaku krve, hladiny glukózy a počtu vykouřených cigaret“.⁶

⁶ARNOLD, J. SILVESTER, J., PATTERSON, F, ROBERTSON, I., COOPER C., BURNES, B., *Psychologie práce*. Vydání první. Brno: ComputerPress, a.s. 2007. ISBN 978 – 80 – 251 -1518- 3

2 MOBBING

Kapitola se věnuje konkrétním znakům mobbingu, mobbingu z pohledu firemní kultury, osobnosti mobbera, popisu technik mobbingu, tomu, jak oběť na mobbing reaguje a samozřejmě také oběti samotné.

Co je vlastně mobbing? Svobodová se zmiňuje, že existuje mnoho definic, ale žádná mezinárodně uznávaná. Jednoduše bychom mobbing mohli popsat jako soustavné, systematické a cílené útočení na osobu nebo skupinu. Jedná se o hrubé, neetické, nepřátelské chování vůči kolegovi. Cílem je oběť zahnat do kouta a znepříjemňovat mu čas trávený v zaměstnání, ponížit ho, znevážit a nakonec i donutit k odchodu ze zaměstnání. Je jedno, jak se oběť na pracovišti chová, nebo jak provádí svoje pracovní povinnosti, mobber si vždy najde nějakou záminku k tomu, aby měl důvod oběť terorizovat. Psychická šikana a psychické násilí, které nabírá stále větší závažnosti je zjednodušeně diskriminační projev, nežádoucí agresivita a patologický fenomén.⁷

Podle Trnkovské se mobbing bohužel vyskytuje na celém světě, ovšem nejlépe je legislativně ošetřený a také zmapovaný je ve Skandinávii, Velké Británii, Holandsku, Německu, Austrálii či USA. Severské země patřily k prvním, které prováděly studie o mobbingu (Norsko, Švédsko, Finsko), poté se k nim přidala i střední Evropa. Pokud bychom chtěli zjistit, jak je na tom Česká Republika, mohli bychom se obrátit na agenturu GfK Praha, která od roku 2001 pravidelně každé dva roky provádí šetření v této oblasti.⁸

„Výzkumný ústav bezpečnosti práce provedl mapování násilí na pracovišti v oblasti zdravotnických a sociálních služeb v letech 2004 – 2005. Dotazníkové šetření (1286 osob) ukázalo, že 13% respondentů má osobní zkušenost s mobbingem, 12% s fyzickým násilím, a dokonce 38% zkoumaných osob se slovním napadáním.“⁹

⁷SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

⁸TRNOVSKÁ, S., *MOBBING – Staronový fenomén v našich pracovních vztazích?* VII. PELHŘIMOVSKÝ PODVEČER, 21. - 22. 10. 2011

⁹SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. str. 22 ISBN 978- 80-247-2474-4

Svobodová uvádí, že po uspořádání ankety, která byla prováděna na pracovním serveru Job3000, se ukázala velice zajímavá a překvapivá čísla. 80% odpovídajících se setkala s mobbingem (necelých 20% se řešilo, zbytek odpovídajících skončil výpovědí ze zaměstnání).

10

Podle Trnkovské ovšem neznámá, že pokud v zaměstnání dochází ke konfliktům, jedná se automaticky o mobbing. Pokud nám kolega zneprjemňuje život minimálně jednou týdně po dobu půl roku, potom se jedná o mobbing.¹¹

2.1 Znaky mobbingu

Wangerová uvádí, že mezi znaky mobbingu patří již výše zmiňován časový horizont, minimálně jednou týdně po dobu půl roku. Mobbing může dále zahrnovat fyzické nebo verbální napadání, ve slovech, gestech a také v textu. Jde především o to oběť ponižit, ztrapnit, zesměšnit. Útoky jsou systematické a cílené, zákeřné, rafinované, objevuje se v nich nelidskost a bezcitnost. Není pravidlem, že mobber páchá svoje činy přímo, může si k tomu zvolit prostředníky, kteří uskutečňují jeho nápady, může se stát, že prostředník páchá své činy nevědomě.

Mobbing je skrytá hrozba, jelikož se jeho příznaky neprojevují hned a navíc nejsou viditelné. Následky, které má mobbing, jsou srovnatelné s ostatními druhy násilí. Skrytost je charakteristickým znakem mobbingu. Agresor většinou nechce být přistižen při činu, vše probíhá skrytě, nenápadně, pozvolna. Tato nenápadnost agresorovi dělá dobře. Vidí, jak se oběť trápí. Problémem je také to, že se o mobbingu na veřejnosti nemluví. Občas si ani oběť

¹⁰SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

¹¹TRNOVSKÁ, S., *MOBBING – Staronový fenomén v našich pracovních vztazích?* VII. PELHŘIMOVSKÝ PODVEČER, 21. - 22. 10.2011

nevšimne, že se něco děje, nebo si to spíše nechce připustit. Na první pohled může situace vypadat jako neškodné popichování nebo jako vtípné kanadské žertíky, ale opak je pravdou.

Měli bychom mít na vědomí, že pod vlivem mobbingu se snižuje pozornost zaměstnance, motivace a postoj k výkonu práce se mění, značně klesá soustředěnost. Člověk pod vlivem úzkosti a strachu nevykonává svou přidělenou práci naplno, může častěji chybovat, selhávat nebo může dojít k pracovním úrazům.

Můžeme si položit otázku, proč se vůbec mobbing vyskytuje. Odpovědi najdeme hned několik. Například to, že mobbing je ignorovaný a tolerovaný, ať již z důvodu, že nikdo nepředpokládá, že by ve svém okolí či pracovním týmu mohl mít agresora, nebo má strach, aby nepřivodil potíže. Další odpovědí na otázku, proč se vůbec mobbing vyskytuje je ta, že případy jsou velmi málo zveřejňovány. Mnohdy bývá důvodem to, že se oběť stydí přiznat, že má problém a potřebuje pomoci, proto raději ze zaměstnání odejde. Pro mobbery je to úspěch.

Pokud funguje dobře firemní kultura a zaměstnanci na pracovišti jsou spokojení, je menší pravděpodobnost, že se na pracovišti bude vyskytovat mobbing. Naopak, pokud panuje na pracovišti negativní atmosféra, vznikají patologické vztahy, mezi něž patří právě mobbing. Pevné morální základy jsou jedním z předpokladů dobré firemní kultury. Vedoucí pracovníci by měli být příkladem pro své podřízené.

Z preventivního hlediska je jedním z úkolů, aby působili na mezilidské vztahy uvnitř firmy. Záleží i na řídicích schopnostech vedoucích, zda vznikne mobbing.¹²

2.2 Mobber a typologie mobberů

Jak vůbec takový mobber vypadá? Co je jeho úmyslem? Můžeme přesně definovat charakteristické rysy mobbera nebo jsou zcela individuální? Svobodová uvádí, že můžeme

¹²WANGEROVÁ, I. *Psychologie práce a organizace: Nové poznatky*. Vydání 1. Praha 7: GradaPublishing, a.s., 2011, ISBN 978-80-247-3701-0

zcela určitě říci, že mobber má v sobě určitou dávku agresivity a zakomplexovanosti. Vyrovnaný, sebevědomý člověk si rozhodně nemusí dokazovat svojí sílu na někom slabším. V každém případě se jedná o zdatného manipulátora, který bývá egocentrický, zpochybňuje kvality jiných zaměstnanců nebo obecně lidí, je závistivý, silně autoritativní, převládá v něm pocit, že je nepostradatelný, důležitý a výjimečný. Ovšem ve skutečnosti je mobber nespokojený se svým pracovním životem, soukromým životem a v horším případě má problémy v obojím. Bývá výbušný, nervózní. Umí se skvěle přetvařovat. Je ambiciózní, má sklony lidem nutit svůj názor a přesvědčovat je o své pravdě, chybí mu schopnost empatie. Mobber je nevyrovnaný, nedokáže kontrolovat vnější projevy svých emocí, trpí slabou emoční inteligencí, rád ponižuje, zneužívá ostatní, ubližování ho jistým způsobem uspokojuje.¹³

Typologie podle Huberové:

- Strůjci mobbingu: určující činitelé mobbingu, vymýšlejí stále nové strategie a nenechají oběť vydechnout, slibují si od tohoto chování výhody, nebo potřebují ulevit, od své vlastní frustrace. Jednají buď sami, nebo v kolektivu.
- Náhodní pachatelé: z naprosto bezvýznamného konfliktu rozvinou trvalý spor, ze začátku jde o vyrovnaný boj, dokud jeden ze zúčastněných nemá v konfliktu převahu.
- Spoluúčastníci: mezi spoluúčastníky jsou dva typy. Jeden z nich je typ, který aktivně podporuje mobbera, tlačí např. oběť do ústraní, má k ní nemístné poznámky. Druhým typem jsou přihlížející spoluúčastníci, do teroru se nepřidávají, vše pasivně sledují. U obou typů je nepopíratelná spoluúčasť, jelikož mobber potřebuje ke svým činům spojence. Leyman tuto skupinu označuje jako spolupachatele.

Typologie podle Svobodové:

- Tyran a manipulátor: tento typ mobbera ponižuje a ničí druhé, útočí na jejich sebevědomí, sebedůvěru, dokáže rozhádat kolegy mezi sebou, snadno narušit kolektiv. Oběť znevažuje, aby si zvedl svou vlastní hodnotu. Často využívá třetí osoby, intrikuje, což mu dokáže dotáhnout vše do vítězného konce.

¹³ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

- Mobber diktátor: touží po moci a nadvládě, je dominantní, chce mít za každou cenu převahu. Rád se zdokonaluje, potřebuje uznání, nadměrný obdiv. Inklinuje k zadávání úkolů, rozkazování, hraní si na vedoucího. Potřebuje mít stále vše pod kontrolou, vědět o všem co se ve firmě děje.
- Mobber ničitel konkurence: jedním slovem kariérista. Cítí se novými spolupracovníky ohrožen, proto sahá po mobbingu, chce být v zaměstnání nejlepší. Mnohdy bývá mobberova kvalifikace oslabená nebo dokonce může i své vzdělání předstírat nebo si jisté informace upravovat.
- Nespokojený mobber: typ člověka, který je nejistý, frustrovaný, snaží se svoje chyby hodit na druhé, obviňuje ze všeho oběť, nebo spolupracovníky. Hlavní zbraní mobbera je to, že se snaží všechny své chyby a to co je na něm špatné hodit na oběť. Tím utěšuje pocit méněcennosti a utiňuje vnitřní napětí.
- Stresovaný mobber: mobber, který má problém v soukromém, nebo pracovním životě. Hledá si tzv. obětního beránka, na kterém si všechn svůj stres a frustraci vybije. Skrývá tak svou bolest a utrpení, mnohdy i deprese. Na oběť hodí všechny starosti a trápení, které nedokáže sám unést.
- Znuděný mobber: stereotypní náplň práce, monotónnost. Mobber má dostatek času vymýšlet nové věci, to obvykle bývá spouštěčem mobbingu.
- Bývalá oběť mobbingu: ač je to až k neuvěření, je člověk, který si na vlastní kůži vyzkoušel, jaké to je být obětí mobbingu. Tento typ mobbera je velmi těžké prokouknout, jelikož vzbuzuje lítost. Důvodem mobbingu bývá to, že se bývalá oběť bojí, aby se situace znovu neopakovala, tak se raději stává tyranem, než aby si znovu prošel rolí oběti.
- Mobber středobod vesmíru: většinou se tento typ mobbera staví do pozice oběti, utlačovaného zaměstnance. Snaží se vyvolat lítost a soucit. K tomuto jednání se uchyluje zejména v případě, že je na něho přenesena zodpovědnost. Oběť má výčitky svědomí, myslí si, že mobberovi křivdí, snaží se oběť dohnat k sebeobraně, aby nakonec mohl vše otočit proti němu a oběť udělat ze sebe.

Typologie podle Švejdové:

- Nevědomý mobber: člověk, který si neuvědomuje, že svým chováním někomu ubližuje nebo ho šikanoje, či tyranizuje. Má nutkavý pocit řídit situaci a rozdávat úkoly. Záměrem není oběť poškodit, nebo jí ublížit, i když se tak stává. Pokud na to někdo mobbera upozorní, mění své chování a od mobbingu upouští.

- Mobber s dobrými úmysly: člověk, který nechce oběť šikanovat, pouze se snaží oběť měnit z jeho pohledu k lepšímu a ve prospěch oběti. Může však svou oběť zesměšňovat před ostatními spolupracovníky, nebo také zákazníky. Oběti dává rady, snaží se ji poučovat. Pokud přijde poučení z nezávislé strany, pachatel si ve většině případů uvědomuje své chování a zanechává ho. V dalších případech vidí své pohnutky a kolegy nechá jednat na základě jejich vlastního přesvědčení.¹⁴

Dle Svobodové pokud bychom se nad problém mobbingu zamýšleli déle, mohli bychom diskutovat o tom kdo je horší mobber, zda je to muž nebo žena. Bohužel jednoznačná odpověď na tuto otázku není. Závisí i na mnoha dalších faktorech (kolegové, nadřízený, oběť, prostředí atd...). Jednoznačně nelze určit kdo je horším mobberem. Fyzické násilí ve formě facky zanechá mnohdy menší následky, než dlouhodobé psychické terorizování, nucená izolace, ponižování, zesměšňování. Z výzkumů profesora Leymanna vyplynulo, že muži i ženy jsou v mobbingu na stejném stupni výskytu. U mužů mobberů dominuje spíše jejich agresivní stránka povahy, kladou důraz na fyzickou sílu, jsou emociálně chladnější a tvrdší. Oběť shazují, urážejí, jsou vulgární, cyničtí. Zatajují důležité úkoly, které má oběť plnit, a poté poukazují na její neschopnost. Ženy jednájí skrytě, tajně, ovšem není to pravidlem. Toto chování je však více zákeřné a je detailnější. Převládá zde emoční vydírání: narážky, mlžení, příkazy, pomluvy, kritika i sebemenší chyby. Ženy mobberky se posmívají oběti, ať už je to kvůli postavě, hlasu, gestům a najdou si sebemenší příležitost k mobbingu. U žen je častější než u mužů, že si na pomoc berou třetí osobu.¹⁵

2.3 Techniky mobbingu

Svobodové uvádí, že strůjci mobbingu jsou ve svých technikách velmi vynalézaví. Obvykle nedochází k fyzickému napadání (není to však pravidlem, mobber se může uchýlit

¹⁴*Šikana v práci* [online].[cit. 15. 3. 2015]. Dostupné z: <http://www.sikanavpraci.cz/vztahy/pachatel/>

¹⁵SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegu: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

k fyzickému násilí). Ovšem hlavní zbraní jsou nenápadné a drobné útoky, zesměšňování. Těmito technikami se snaží mobber svou oběť vyvést z rovnováhy a především chce docílit, aby oběť opustila zaměstnání.

Útoky mobbera můžeme rozdělit do těchto oblastí:

- Útoky na zdraví a soukromí (krádeže, výhrůžky, zveřejňování důvěrných informací)
- Odborné schopnosti a kvalifikace (zbytečná dramatizace maličkostí nebo drobných chyb oběti)
- Útoky na pověst a úctu (nadávky, zesměšňování, pomluvy)
- Komunikace a vztahy (zamlčování důležitých informací, ignorace, izolace)

Mobbing velmi výjimečně probíhá otevřeně, mobber nechce, aby si jeho chování všimli i ostatní zaměstnanci. Proto bývá psychický teror tak dlouho přehlížen nebo se i často o něm neví.

2.3.1 Obtížná komunikace, slovní útoky

Oběť je nejvíce zmatená z komunikace s mobberem. Mezi verbální a neverbální komunikací je velký rozpor, mezi tím co říká a jak to říká. Gestikulace se neshoduje s tím co mobber říká, věty dostávají jiný význam, ani obsah není pro oběť srozumitelný, věty nejsou logicky uspořádané, jsou nedokončené, odvádí řeč od podstatných věcí, nechává na stole lístky, nebo posílá vzkazy přes spolupracovníky. To samozřejmě vyvolává zmatek a oběť na to doplácí, je bezradná a dělá chyby. Mobber v žádném případě nechce oběti pomáhat, veškerou vinu poté svalí na oběť.

Mobber používá celou škálu verbálních technik, aby svou oběť znemožnil. Skáče oběti do řeči, okřikuje jí, nenechá oběť vyjádřit svůj názor, nevynechá jedinou příležitost, aby oběť znemožnil, zesměšnil a ponížil. Vyhýbá se kontaktu z očí do očí a sdělování informací touto formou, mluví mlhavě, dvojsmyslně. Každodenní kritika se z počátku vztahuje pouze na oblast zaměstnání a pracovních schopností oběti, později se přesouvá na soukromý život. Mobber zpochybňuje všechna rozhodnutí oběti, nenechá na něm nit suchou, každou sebemenší chybu zveličuje a dramatizuje.

2.3.2 Mimoslovní útoky a další techniky

Byli bychom na omylu, pokud bychom si mysleli, že mobbing probíhá jen verbálním způsobem. Je i mnoho neverbálních technik, které dokážou oběť zahnat do kouta nebo

stresovat. Například to, že mobber neodpoví na pozdrav, hází na oběť pohrdavé pohledy, nebo když oběť přijde do místnosti, okamžitě ukončí rozhovor s kolegy. Pokud oběť mluví, mobber nahlas zrudně vzdychá, nebo doprovází řeč ironickými gesty a posunky.

Velmi oblíbená je taktika pomlouvání, imitování jeho osoby, ustavičná kontrola oběti na jeho pracovišti. Může se stát že kolega- mobber se snaží jednat jako nadřízený oběti, nedostává buď žádné úkoly, nebo je zahlcován nesmyslnými či nezvladatelnými úkoly, nad rámec jeho sil. Sabotuje podporu a spolupráci s obětí.¹⁶

2.4 Reakce oběti na mobbing

Podle Svobodové je to, že oběť trpí je nezpochybnitelné. Za prvé trpí tím, že je obětí a za druhé tím, že se mobberovi nedokáže bránit. Pokud sebere odvalu a svěří se rodině nebo přátelům, z počátku se setká s pochopením, ale později začnou i oni pochybovat o tom, zda jde opravdu o pracovní teror a oběť ztrácí jedinou útěchu a podporu. Rodina a přátelé si mohou myslet, že situaci oběť zveličuje, nebo že svého mobbera zbytečně provokuje. Oběť ztrácí motivaci v zaměstnání, mění se jeho postoje, ztrácí zájem a nedobrovolně se sociálně izoluje a tím ztrácí i schopnost spolupracovat. Reakce oběti na šikanu prochází několika fázemi, pokud ze zaměstnání neodejde nebo situaci nehodlá řešit dřív, než bude pozdě.

1. fáze: V této fázi si oběť zatím nic nepřipouští nebo neuvědomuje. Po čase začíná vnímat, že je něco špatně, ale snaží se si to nespojovat se svou osobou. Konflikty, které jsou zatím pouze drobné, bere jako nedorozumění a nevidí v nich záměr.

2. fáze: Oběti dochází, že se nejedná o náhodu, ovšem nehledá viníka v mobberovi, ale sám v sobě, například si myslí, že se musí více snažit, že něčím okolí provokuje, nezapadá do nového pracovního kolektivu.

¹⁶SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

3. fáze: V této fázi již oběť ví, co se děje. Pořád ještě situaci neřeší, i přes to že vidí, že situace a konflikty nejsou náhodné. Obává se, že pokud se někomu s tímto problémem svěří, udělá chybu, přemýšlí i nad tím, zda si situaci nepřibarvuje, nebo nevymýšlí. Doufá, že si vše bere jen osobně a je vztahovačný a také v to, že se situace časem uklidní.

4. fáze: Oběť konečně zjišťuje, že útoky jsou mířené na něho a že nejsou náhodné. Snaží se zjistit proč se mobber tak chová, jelikož nenachází odpověď, narůstá v něm pocit nejistoty. Má strach se komukoliv svěřit, pokud sebere odvahu a svěří se, většinou se setkává s nepochopením, nebo s radami, aby se začal chovat jinak, že mobbera provokuje. Oběť se dostává do psychického zmatku.

5. fáze: V této fázi si oběť uvědomuje agresi mobbera v plné síle a přichází šok. Oběť se začíná čím dál více obávat mobberových útoků, cítí se osamocená, podvedená, dostavuje se úzkost a bolest.

6. fáze: Psychické násilí oběť totálně vyřadilo ze hry, utíká před svým mobberem do nemoci, k návykovým látkám jako je třeba alkohol nebo drogy a bohužel někdy se stává i to, že se oběť pokusí o sebevraždu.¹⁷

2.5 Oběť mobbingu

O mobberovi a mobbingu jsme se dozvěděli to nejpodstatnější a nejdůležitější. Je ovšem třeba se dozvědět podstatné a důležité informace o oběti mobbingu. Dle Svobodové to, že existuje typický profil oběti, je pouze mýtus. To, že se obětí stávají lidé slabí, nebo handicapovaní není pravda. Obětí mobbingu se může stát doopravdy kdokoliv z nás, muži, ženy, nezávisle na věku, vzdělání nebo povolání. Existují typy lidí, kteří mají takové povahové rysy, že jsou snadnější obětí mobbingu. Společným rysem je například to, že něčím vybočují, jsou nápadné nebo neobvyklé, může to být jak fyzická tak psychická odlišnost. Oběť nemusí vybočovat pouze v negativním slova smyslu, může vybočovat i svými pozitivy. V obou

¹⁷ SVOBODOVÁ, L., *Mobbing- nebezpečný fenomén naší doby*. Vydání první. Praha: Výzkumný ústav bezpečnosti práce, 2001. ISBN 978-80-86973-66-1

případech dokáže mobber využít těchto odlišností. Negativa zvýrazní a pozitivní odlišnosti naopak pořádně zneváží a znehodnotí. Podstatnou věcí je to, že pokud mobber chce někoho terorizovat, důvod, ať už sebemenší, si vždy najde.

Fyzická odlišnost: Již ze školních let si můžeme pamatovat, že pokud se někdo lišil svým fyzickým vzhledem, byl terčem posměchu a šikany ze strany kolektivu, stačilo, aby měl brýle, nadváhu, zrzavé vlasy, pihy, prostě cokoliv co není mezi většinou něco běžného. Bohužel ani v dospělém věku tomu není jinak. Stačí, aby se oběť například jinak oblékala, nebo měla tělesnou vadu, mobber toho okamžitě využije. Největší rizikovou skupinou jsou lidé osamělí, lidé, kteří nemají přátelé, rodinu, či pevné zázemí. Další pozornost vzbuzuje, pokud je jediný muž v ženském kolektivu nebo naopak, stejně tak je to i s věkem. Mezi časté oběti též patří příslušníci menšin, homosexuálové, cizinci nebo lidé, kteří jsou nemocní.

Psychická odlišnost: To, že se obětí stává pouze člověk slabší, líný, neschopný nebo problémový, je pouze mýtus. Velkou roli hraje to, jak odolná je oběť proti zátěži. Jedinci, kteří mají nižší odolnost, jsou logicky ve větší nevýhodě. U jedinců oslabených, poddajných, labilních, introvertních, pasivních, neprůbojných je větší riziko nervového zhroucení, nebo psychosomatických poruch, jelikož mají větší potíže čelit mobbingu. V žádném případě by nemělo docházet k tomu, aby si lidé mysleli, že oběti si mohou za svou situaci sami. Nikdo z nás si nezaslouží být ponižován a psychicky terorizován. Lidé, kteří jsou naivní a důvěřiví jsou také snadným terčem mobbingu. Svého mobbera omlouvají, že je nešťastný, nebo že to v životě nemá lehké, ovšem pro takové chování není žádná omluva. Svoji upřímností a naivitou dodávají mobberovi ještě větší sílu. Někdy se může stát, že si oběť myslí, že mobbera změní, naivně se domnívají, že pokud ukáže mobberovi, že jim působí bolest a trápení, mobber projeví lítost a své chování změní. Jedinci s nízkou sebedůvěrou jsou dalším snadným terčem k psychickému násilí na pracovišti. Jedinec, který má nízké sebevědomí, je ustrašený nevědomky mobbera přitahuje, protože přesně takovou oběť mobber potřebuje. Lidé, kteří chybují, se též stávají často oběťmi, nebo ti, co se snadno nechají vyprovokovat. Osoby, které těžko snášejí křivdu a nedorozumění, jsou svědomití, tak ani těm se mobber nevyhýbá. Snadno dostane oběť přesně tam, kde jí chce mít. Existenčně závislí jedinci (matky samoživitelky, pracovníci, kteří mají smlouvu na dobu určitou, nebo pracující v oblasti s vysokou nezaměstnaností) jsou dalšími mezi snadnými oběťmi mobbingu. Může se zdát, že lidé, kteří jsou extroverti, nechybí jim sebevědomí, jsou aktivní, iniciativní, průbojní se nemůžou s mobbingem setkat, ale i tito lidé mohou zakusit jaké to je stát se obětí mobbingu. V tomto

případě je to právě proto, že se mobber bojí konkurence, narušuje jeho zvyky, například pomalé pracovní tempo a tím pádem musí být tento zaměstnanec odstraněn.

Ovšem osoby, které mají pevné rodinné zázemí, přátelé, jsou součástí jiných kolektivů, než jen toho v zaměstnání, se po psychické stránce dávají rychleji dohromady, než jedinci osamělí. Extroverti a asertivní jedinci mají mnohem větší úspěšnost v překonání konfliktu, bez větších následků.

Další kategorií jsou noví zaměstnanci, kteří přijdou do již zaběhlého kolektivu. Problém může nastat, pokud se oběť odlišuje od průměru, nebo převyšuje kolegy vzděláním, inteligencí nebo znalostmi. Tito lidé nedostanou ani příležitost prokázat svoje schopnosti a zpravidla jsou vyřazeni jako „nežádoucí“. Důležité je, aby si oběť uvědomila, že za vzniklou situaci nemůže ona, ale mobber.¹⁸

2.5.1 Odolnost oběti proti mobbingu

Primární roli hraje odolnost oběti. Mluvíme o vlastnostech oběti a její schopnosti se bránit psychickému násilí a vzdorovat mobberovi a jak dlouho je schopna v této těžké situaci vydržet. Záleží na sebedůvěře a sebevědomí člověka a také na tom, jak je oběť schopná řešit problémy a jak dlouho je schopna v náročné situaci setrvat. Dalším důležitým faktem je to, jaké má oběť rodinné a finanční zázemí, zda rodina pomáhá oběti celou situaci rozebrat, psychicky ji podržet. Finanční zázemí nenutí oběť v takovém zaměstnání zůstat, protože právě existenční důvody bývají častým zdrojem mobbingu. Pokud má člověk praxi v oboru a dobrou kvalifikaci, je více žádan na trhu práce a tím pádem ho nenutí nic v zaměstnání, kde dochází k mobbingu, setrávat.¹⁹

¹⁸SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

¹⁹SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

2.6 Obrana proti mobbingu

V této kapitole se budu zabývat tím, zda je možné se nějakým způsobem mobbingu bránit, zda můžeme v pomoci spoléhat i na kolegy a jestli v České republice existuje zákon týkající se psychického násilí na pracovišti.

Svobodová zmiňuje, že nejjednodušší rada je ta, mobbingu se zcela vyhnout, ovšem teorie se často neshoduje s praxí. Důležitá je především prevence. Již jsem se několikrát zmínila, že je důležité, jaká atmosféra na pracovišti panuje, jak je nastavená firemní kultura, jejíž součástí by měly být pevné morální základy. Další důležitou roli hraje to, jak schopný vedoucí stojí v čele firmy, jakým způsobem vede své zaměstnance, jak řeší konflikty a hlavně zda umí konflikty řešit v jejich zárodku. Mylně se můžeme domývat, že mobbing je pouze problémem oběti, což je omyl. Mobbing je problémem celé firmy! Protože pokud ve firmě pracují spokojení zaměstnanci, logicky dobře odvádí svou práci a tím se snižuje riziko ekonomických ztrát. Jestliže k mobbingu dojde, musí být firma připravená tuto situaci řešit, měla by mít plány na to, aby efektivně, rychle a radikálně mobbing vyřešila. Konec nenastává, když konkrétní situace skončí. Firma by měla mít strategie jak se s mobbingem vypořádat při tom když probíhá a stejně tak i po něm. Smutné je, že v České republice stále nejsou konkrétní návody, jak se s mobbingem vypořádat a jak ho řešit. V jiných zemích jako je například Francie nebo Švýcarsko existují antimobbingové zákony nebo alespoň tzv. antimobbingové ujednání (např. Německo). Přímou ve Švýcarsku mají firmy zaměstnance, kteří vzniklé situace spojené s mobbingem pomáhají řešit.

Firma by se měla soustředit na kvalitní výběr pracovníků. Při správně zvolném postupu u přijímacího řízení, lze odkrýt patologické osobnosti a to, zda má uchazeč sklony k mobbingu. Jenže toto je také jedna z velmi diskutabilních věcí, mobbeři jsou velmi obratní v maskování a přetvářce, ovšem sklony k agresivitě, hádkám, konfliktům, soutěživosti, závisti, netoleranci, nenávisti atd. vysledovat lze.

Rozhodně si nemůžeme myslet, že situace je vyřešená tím, když oběť ze zaměstnání odejde a mobber na pracovišti zůstane. Situace se bude dříve či později opakovat. Je tedy důležité sledovat, zda se na konkrétní pozici stále nemění zaměstnanci. Toto je úkol pro personální oddělení, které by včas mělo přijít na to, proč se tak děje.

Informovat a proškolit zaměstnance o mobbingu je velmi podstatná věc. Zaměstnanci by měli být schopni rozpoznat, kdy dochází k psychickému násilí. I přes to, že mobbing je

v dnešní době poněkud diskutované téma a poměrně skrytá hrozba dnešní doby, stále se najdou jedinci, kteří v tomto ohledu nemají příliš informací. Příkladem mohou být starší generace, kterým tento pojem nic neříká, ne snad z důvodu, že by se nemohli v dřívějších dobách setkat s psychickým násilím na pracovišti, ale spíše proto, že problém nebyl popsán a neřešil se tak, jako v dnešní době. Míra stresu byla také na jiné úrovni.

Pokud vedoucí pracovník dobře reprezentuje svou funkci, je jednodušší mobbingu předejít. Jeho úkolem by mělo být, aby začlenil nového kolegu do pracovního týmu, měl by se orientovat jaká je na pracovišti atmosféra, měl by se snažit, aby na pracovišti vládly pozitivní vztahy jak mezi kolegy tak i mezi ním a podřízenými, kterým by měl naslouchat. Jestliže se na pracovišti objeví pomluvy, intriky, napětí, měl by včas tyto signály zaznamenat a začít jednat. Nutností je pracovníky vzdělávat, věnovat se pravidelnému hodnocení pracovníků, správně nastavit firemní kulturu a hlavně při sebemenším náznaku mobbingu začít neprodleně jednat. Vedoucí pracovník musí být přesvědčený, že dobré mezilidské vztahy na pracovišti hrají významnou roli, že se od těchto vztahů odráží zdravotní stav jedinců, pohoda a spokojenost nejen na pracovišti, ale také v osobním životě. Můžeme říci, že prevence mobbingu by měla být součástí bezpečnostní kultury firmy.²⁰ Svobodová píše, že prvotní a nejdůležitější rada pro oběť je ta, že se musí začít bránit okamžitě, jak zjistí, že k mobbingu dochází. Jenže taková rada psychicky vyčerpanému člověku zajisté přijde jako nesmysl. Oproti mobberovi si oběť připadá slabá, neschopná, má z mobbera logicky strach. Čím déle s obranou začne, tím hůře, kdy je už psychickým násilím a stresem doslova paralyzována. Oběť by si měla položit několik podstatných otázek. Chci vůbec v tomto zaměstnání zůstat? Pokud se oběti na pracovišti nelíbí a to nejen kvůli mobberovi, ale i z jiných důvodů, je naprostý nesmysl zde zůstat. Pokud ovšem o zaměstnání nechce přijít, další otázkou je, jestli se dokáže mobberovi bránit a zda na to má dost sil. V případě, že si oběť není jistá tím, že má dostatečnou zejména psychickou sílu s mobberem bojovat, bylo by lepší ze zaměstnání odejít, protože dřív nebo později by k tomu stejně došlo. Šance, že se mobber vzdá této zvrácené zábavy na účet oběti je velice málo pravděpodobná. Je jen otázkou času, kdy oběť vyštvou, nebo kvůli zdravotním důvodům odejde. Rozhodně by se oběť neměla stydět za to, že ze zaměstnání, kde dochází k mobbingu odchází. Naopak by měla sama sobě pográtulovat, že dokázala poznat problém a odejít

²⁰ SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

z takového prostředí, než by to na ní zanechalo trvalé následky. Nejedna z obětí mobbingu či bossingu skončila na psychiatrii, nebo hůře, spáchala sebevraždu. Jednou z dalších možností je, že se oběť rozhodne postavit mobberovi a svůj boj nehodlá prohrát. Oběť by rozhodně neměla být v napětí, ale uvolněná, sebejistá. Než se oběť pustí do boje, měla by si zkusit v klidu s mobberem promluvit, pokud na to má dostatek síly a odvahy. Jsou doložené případy, kdy rozhovor s mobberem opravdu zafungoval, ale záleží na mobberovi a také na fázi mobbingu. Mobber bude tímto přístupem oběti zcela jistě zaskočen. Oběť by neměla mobberovi nic vyčítat, ani ho obviňovat, měla by se snažit přijít na to, co mobberovi na ní tak vadí a naopak, snažit se mobberovi popsat jak se cítí ona. To jak zareaguje, oběti hodně napoví o možných příčinách a motivech. K vedenému rozhovoru oběť může přizvat i nadřízeného. Typický mobber se svou obětí nebude vůbec komunikovat a rozhodně nepřipustí žádnou svou chybu. Další z důležitých rad pro oběť je například to, aby si našla v zaměstnání spojence, aby vedla deník o chování mobbera, i přes to, že je to obtížné. Oběť by si své problémy ze zaměstnání neměla nosit do soukromého života, stres pak její zdraví ovlivňuje mnohonásobně víc, než když alespoň na chvíli na stres a problémy zapomene. Oběť by se měla snažit, aby jí už dále mobber neovládal, neměla by ztrácet nadhled. Když se na tuto situaci podíváme dopodrobna, mobber je nejistý a slabý člověk. Je nutné, aby oběť o mobbingu informovala i svého zaměstnavatele! Poslední možností je obrátit se na příslušné instituce. Pokud ani nadřízený s napadeným zaměstnancem není ochotný řešit vzniklou situaci, musí se obrátit na odbory, vyššího nadřízeného, Inspektorát práce, sepsat stížnost a předat jí majiteli nebo zřizovateli firmy. V České republice existují i další instituce, na které je možno se v těžkých chvílích obrátit, není jich sice mnoho, ale existují, jsou jimi: Český helsinský výbor, Sdružení Práce a vztahy, v krajním případě i soud.²¹

²¹SVOBODOVÁ, L. *Nenechte se šikanovat kolegou: Mobbing-skrytá hrozba*. První vydání. Praha 7: Granda Publishing, a.s., 2008. ISBN 978- 80-247-2474-4

2.7 Obrana proti probíhajícimu mobbingu

Pokud už k mobbingu došlo, měli byste si uvědomit pár zásadních věcí. Jak uvádí Pavel Beňo ve své knize *Můj šéf, můj nepřítel*, máte v této situaci pět základních pravidel.

Prvním pravidlem je se rozhodnout, zda na konkrétním pracovišti zůstat nebo odejít. Je pouze vaší volbou zda chcete bojovat a něco s danou situací dělat. Pokud jste se rozhodli zůstat, neměli byste podceňovat sprosté vtípky, kanadské žertíky a zesměšňování ze strany kolegů. Hned ze začátku musíte dát najevo, že jsme schopni jít do protiútoků! Nebojte se být rázní a klidně i hysteričtí a jít rovnou za nejvyšším vedoucím. Mobber si pravděpodobně vybere jinou oběť. Dalším pravidlem je, si najít spojence. Neměli byste se stydět svěřit rodině, či přátelům. Váš problém rozhodně nezůstane pouze v zaměstnání, dříve nebo později se stres a psychická zátěž projeví i v osobním životě. Pokud vám rodina nebo přátelé nebudou oporou, rozhodně se nestyďte najít odbornou pomoc. Sledujte různé diskuze na internetu na téma mobbing. Předposledním cílem je si ujasnit, čeho vlastně chceme dosáhnout a jakou „strategii boje“ zvolíme. Je důležité zvážit všechna pro a proti. Je možné, že pokud odejdete ze stávajícího zaměstnání, dostanete nabídku na lepší práci, kde budete spokojenější. Nebudete už pod neustálým tlakem a stresem. Pokud se i přes to všechno rozhodnete dál bojovat, je třeba se dobře připravit.

V této přípravě by neměli chybět tyto materiály:

- A) **Písemnosti o zaměstnání** – náplň práce, pracovní smlouva, prověření o hmotné odpovědnosti atd. Všechny tyto údaje je třeba si detailně prostudovat a dále si uvědomit co patří a nepatří k vašim povinnostem v zaměstnání a k čemu by vás nikdo neměl tlačit. Do těchto písemností patří i pracovní či provozní řád. Stojí rozhodně za to vědět, zda ve vaší firmě tato listina existuje.
- B) **Deník** – do tohoto deníku byste si měli podrobně zapisovat, kdy a s jakými formami mobbingu či bossingu jste se setkali. Zapisovat byste si měli i hodinu a to, jaký měl konflikt průběh. Všechny tyto informace se vám mohou v budoucnu hodit například u soudu. Další výhodou tohoto deníku je, že při psaní můžete uvolnit nahromaděný stres a emoční vypětí, srovnat si myšlenky a lépe se vypořádat s tím co se právě stalo.
- C) **„Dokumenty“** - vše si od vedoucího nechávejte podepsat. Ať už se jedná o sporná rozhodnutí vedoucích, docházkové listy, kdy pracujete přes čas, zápisy z porad,

kde se projednávalo něco k vaší osobě, výplatnice, dokumenty ke snížení vašeho osobního ohodnocení.

D) Zákoník práce – rozhodně stojí za to porovnat paragrafy a zákon s tím, co se vám právě děje²²

Podstatné je i to, zamyslet se, zda se umíte efektivně prosadit a zda umíte v některých případech kolegu odmítnout. Umět říkat „ne“ je také velmi důležité. Zamyslete se, jak efektivně dokážete komunikovat s jinými lidmi?

Jak píše ve své publikaci pan PhDr. Beňo, není mnoho případů, kdy by oběť mobbing ustála. „Neznám mnoho případů kdy se obětem lobbingu a bossingu podařilo vydržet a všechno ustát.“ Dosud bych to tak – velmi hrubě- odhadoval na 1:50. (z padesáti obětí se jich celých devětačtyřicet podaří odstranit a pouze jeden zaměstnanec vydrží a zůstane. Ale pozor tento odhad je z roku 2002).²³

²²BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?* Brno: ERA group spol. s. r. o 2003. ISBN: 90- 86517-34-9

²³ BEŇO, P. *Můj šéf, můj nepřítel?* Brno: ERA group spol. s. r. o 2003. ISBN: 90- 86517-34-9

3 BOSSING, SEXUÁLNÍ HARAŠENÍ A BULLYING

Tato kapitola je věnována popisu dalších možných druhů násilí. Konkrétně se jedná o bossing, sexuální harašení a bullying.

Bossing je zjednodušeně psychický teror ze strany nadřízeného. Ve většině případů vyvíjí nadřízený tlak na podřízeného, aby si vynutil jeho přizpůsobení, poslušnost nebo odchod ze zaměstnání. Bossing bývá nahrazován výrazem mobbing shora. Vedoucí pracovník má většinou jiné techniky a strategie pro šikanování podřízeného pracovníka. Může to být žárlivost na podřízeného pracovníka, protože je schopnější. Vedoucí má obavy o svoje pracovní místo, nebo také vztek a zlobu na celou organizaci, nenávisť vůči dalším nadřízeným, či manažerům. Vztek ventiluje tak, že ho posílá směrem dolů na své podřízené. U nadřízeného se také mohou projevit jeho negativní vlastnosti, poté co získá moc. Vedoucí přiděluje podřízenému nevhodné, nebo náročné úkoly, které je těžké splnit, dále zaměstnance izoluje od ostatního kolektivu, nezve ho na porady, zamlčuje mu důležité informace, tím podřízenému naznačuje, že se s ním v budoucnu nepočítá. Velmi diskutované je i téma diskriminace ze strany zaměstnavatele, například diskriminace rasová, genderová, či jakákoliv diskriminace, týkající se odlišnosti zaměstnance.

Je nepopíratelné, že pokud se nadřízený sníží k bossingu jeho odborná úroveň je neadekvátní. Velmi smutné je, že bossing může být i nástrojem personální politiky, jak se zbavit zaměstnanců bez nutnosti vyplacení odstupného platu, protože pokud zaměstnanec podá sám výpověď, firma není povinna mu vyplatit odstupné platy. Tato forma psychického násilí je závažnější než mobbing ze strany kolegy, jelikož nadřízený má větší pravomoci, než zaměstnanec, který je na stejné profesní úrovni jako oběť.²⁴

Můžeme si položit otázku, proč se vůbec vedoucí k bossingu uchyluje. Nemusí zde hrát roli pouze to, že vedoucí je neprofesionální, dalším důvodem může být neřešený konflikt s podřízeným. Také pak hněv na organizaci. V této situaci se může stát, že vedoucí nezvládá korigovat problémy v organizaci a převádí veškerou zodpovědnost na své podřízené. Vybíjí si na nich svůj vztek a nervozitu. I na vašeho nadřízeného může být kladen tlak z vyšších míst.

²⁴*Šikana v práci* [online].[cit. 15. 3. 2015]. Dostupné z: <http://www.sikanavpraci.cz/co-vsechno-je-sikana/bossing/>

Bohužel i zde platí pravidlo poslušnosti. Někdy může tento tlak postihnout celý kolektiv, jindy pouze „vybraného“ zaměstnance. Dále to však mohou být i osobní důvody, tuto nesnášenlivost může způsobit cokoliv, ať je to odlišné vzdělání či jiný pohled na svět, šťastné vztahy, oblíbenost v kolektivu nebo si prostě a jednoduše nemusí nadřizený se svým zaměstnancem padnout do oka. Ať už je důvod bossingu jakýkoliv, v žádném případě by k tomuto jevu nemělo na žádném pracovišti docházet. Jedná se o celkovému pochybení jak v profesním životě tak i osobním.²⁵

Jak uvádí Ferrarová **sexuální harrasment**, neboli také sexuální násilí, sexuální šikana. Tento druh násilí je páchan na ženách delší dobu a dochází k němu často. Rozdíl mezi mobbingem a sexuálním obtěžováním je ten, že mobbing je zaměřen především na psychické násilí, které vzniká nahromaděním mnoha drobných nedorozumění a málokdy dochází k psychickému násilí. Při sexuálním obtěžování dochází i mimo pracoviště a bohužel pro oběť dochází i k fyzickému kontaktu, který má negativní následky na psychiku oběti. Podle výzkumů byli jako nejčastější formy sexuálního obtěžování označeny tyto formy: sexuálně podbarvené vtipy, narážky na soukromí život nebo sexistické řeči. Podle výzkumů nejsou sexuální návrhy nebo dokonce znásilnění tak časté.

Sexuální obtěžování můžeme shrnout jako urážející, neopětované, odmítané eroticky podbarvené chování, které druhá strana odmítá.

U sexuálního obtěžování jde především o tento typ chování:

- Takové chování, které si ženy nepřejí
- Chování, které ženy uráží a ponižuje
- Které překračuje ženami vymezené hranice
- Při kterém se ženy po odmítnutí setkávají s negativními následky

K sexuálnímu obtěžování nedochází jen ze strany mužů, i ženy mohou sexuálně obtěžovat své kolegy nebo podřízené. Ale ve většině případů je tomu naopak. Ze závěrečné zprávy výzkumu Gender a Sociologie, Sociologický ústav AV ČR, z roku 2005 se se sexuálním obtěžováním v zaměstnání potýkala celá čtvrtina české populace, která někdy pracovala. Pokud bychom chtěli procentuálně vyčíslit sexuální obtěžování, je to 28% žen a 22% mužů. Příručka

²⁵HUBEROVÁ, B., *Psychický teror na pracovišti*. Neografia, a.s., 1995. ISBN 80-85186-62-4

Rovné příležitosti žen a mužů se zabývá přímo diskriminací mužů a žen v pracovněprávních vztazích. Dle této příručky je sexuální chování nežádoucí povahy, nebo jiné sexuálně založené chování, které se dotýká žen nebo mužů v zaměstnání. Toto chování zahrnuje nežádoucí fyzické, neverbální a verbální projevy.²⁶

Co je vlastně cílem sexuálního obtěžování? Mohlo by se zdát, že je to donucení oběti k sexuálním hrátkám, což je ovšem omyl. Nadřizený se svým sexuálním obtěžováním snaží upevnit svou pozici, zvýšit si své nízké sebevědomí. Sexuální obtěžování jde velmi těžko prokázat, jelikož je to psychické násilí páchané na osobě. Podstatné je to, jak sexuální obtěžování vnímá adresát. Pokud mu budou poznámky a narážky nadřizeného nepříjemné, nevhodné nebo se sexuálním podtextem, potom se může jednat o sexuální obtěžování, aniž by sám pachatel vnímal svoje chování jako sexistické a může mu připadat nezávadné a v normě.

Slovo **bullying** se používá především ve Velké Británii, slovo bully v překladu znamená brutální člověk nebo tyran, hrubián, hulvát. Bulling můžeme přeložit jako zastrašování, šikanování, tyranizování. Hlavní taktikou bullyingu je intrikářství, šikanování a další teror na pracovišti. Provádí ho kolegové na pracovišti nebo nadřizený a hlavním cílem je pod trvalým tlakem způsobit tyranizované osobě nějakou škodu. Oběť bullyingu může skončit v nemocnici, nebo dokonce sebevraždou. V podstatě jde o synonymum mobbingu.²⁷

²⁶FERRAROVÁ, E., *Příručka pro implementaci rovných příležitostí žen a mužů: a principů gender main streamingu ve veřejné správě v České republice*. Praha. Gender Studies, o. p. s. 2007. ISBN 976-80-86520-03-2

²⁷*Šikana v práci* [online].[cit. 15. 3. 2015]. Dostupné z: <http://www.sikanavpraci.cz/co-vsechno-je-sikana/bullying/>

4 PRÁVNÍ OBRANA

V kapitole jsou uvedeny hlavní právní normy týkající se dané problematiky. Tyto normy jsou důležité k právní obraně v případě mobbingu, bossingu, bullying či sexuálnímu harašení.

Svobodová zmiňuje, že v České republice bohužel není mobbing a další formy násilí uzákoněny, proto bývá jejich žalovatelnost těžká. Soudci ohledně této problematiky nemají příliš zkušeností a jsou v této oblasti málo informovaní. Z jejich strany je mobbing často bagatelizován a podceňován, stejně tak jako u zaměstnavatelů, kteří mobbing nesprávně považují za běžnou součást pracovního procesu. Je ovšem už častější, že zaměstnanci žalují kolegy nebo zaměstnavatele z mobbingu. Je velmi důležité schovávat materiály, výhrůžky, vzkazy, stručně řečeno cokoliv, co může usvědčit mobbera z jeho viny.

Oběť se může odvolat na Listinu základních práv a svobod. Ta je velmi jasná. V Článku 1 stojí: *„Lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti a i v právech. Základní právo a svobody jsou nezadatelné, nezcizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné.“*

Článek 10

- *Každý má právo, aby byla zachována jeho lidská důstojnost, osobní čest, dobrá pověst a chráněno jeho jméno*
- *Každý má právo na ochranu před neoprávněným zasahováním do soukromého a osobního života.*
- *Každý má právo na ochranu před neoprávněným shromažďováním, zveřejňováním nebo jiným zneužíváním údajů o své osobě.*

Zákoník práce hraje také důležitou roli, zde se v § 13 odst.2b říká, že: *„zaměstnavatel musí zajistit rovné zacházení se zaměstnanci a dodržovat zákaz jakékoliv diskriminace zaměstnanců, jakož i fyzických osob ucházejících se o zaměstnání“.*

Dále odst. 5 říká, že *„zaměstnavatelé jsou povinni pečovat o vytváření a rozvíjení pracovněprávních vztahů v souladu s tímto zákonem, s ostatními právními předpisy a s dobrými mravy“.*

Dále se oběť může odvolat na § 16:

- *Zaměstnavatelé jsou povinni zajišťovat rovné zacházení se všemi zaměstnanci, pokud jde o jejich pracovní podmínky, odměňování za práci a o poskytování jiných peněžitých*

plnění a plnění peněžité hodnoty, o odbornou přípravu a o příležitost dosáhnout funkčního nebo jiného postupu v zaměstnání.

- *V pracovněprávních vztazích je zakázána jakákoliv diskriminace. Pojmy přímá diskriminace, nepřímá diskriminace, obtěžování, sexuální obtěžování, pronásledování, pokyn k diskriminaci a navádění k diskriminaci a případy, kdy je rozdílné zacházení přípustné, upravuje zvláštní právní předpis.*

Práva jedince též hájí Občanský zákoník, § 11 až 13, který mluví o ochraně osobnosti:

§ 11: *„Fyzická osoba má právo na ochranu své osobnosti, zejména života a zdraví, občanské cti a lidské důstojnosti, jakož i soukromí, svého jména a projevů osobní povahy.“*

§ 12:

- *Písemnosti osobní povahy, podobizny, obrazové snímky a obrazové a zvukové záznamy týkající se fyzické osoby nebo jejích projevů osobní povahy smějí být pořizovány nebo použity jen s jejím svolením.*
- *Svolení není třeba, použijí-li se písemnosti osobní povahy, podobizny, obrazové snímky nebo obrazové a zvukové záznamy k účelům úředním na základě zákona.*
- *Podobizny, obrazové snímky a obrazové a zvukové záznamy se mohou bez svolení fyzické osoby poříditi nebo použíti přiměřeným způsobem též pro vědecké a umělecké účely a pro tiskové, filmové, rozhlasové a televizní zpravodajství. Ani takové použití však nesmí být v rozporu s oprávněnými zájmy fyzické osoby.*

§ 13

- *Fyzická osoba má právo se zejména domáhat, aby bylo upuštěno od neoprávněných zásahů do práva na ochranu její osobnosti, aby byly odstraněny následky těchto zásahů a aby jí bylo dáno přiměřené zadostiučinění.*
- *Pokud by se nejevilo postačujícím zadostiučinění podle odstavce 1 zejména proto, že byla ve značné míře snížena důstojnost fyzické osoby nebo její vážnost ve společnosti, má fyzická osoba též právo na náhradu nemajetkové újmy v penězích.*
- *Výši náhrady podle odstavce 2 určí soud s přihlédnutím k závažnosti vzniklé újmy a k okolnostem, za nich k porušení práva došlo.*

Výzkum

Cíle a metodika výzkumu

Hlavním cílem výzkumu bylo zmapovat informovanost veřejnosti o problematice mobbingu, bossingu, sexuálního harašení a psychosociálního stresu na pracovišti. Zda jsou respondenti obeznámeni s těmito termíny, zda se s nimi někdy setkali v praxi, případně se stali jejich oběťmi.

Jako dílčí cíle si autorka stanovila zjištění, jak se liší četnost případů mobbingu žen a mužů. Dále se zaměřila na to, jestli jsou lidé pracující v soukromém sektoru více postiženi psychosociálním stresem než lidé pracující ve státním sektoru.

Tyto cíle byly ověřovány stanovením následujících hypotéz:

H1: Mobbingem trpí více ženy než muži.

H2: V soukromém sektoru je větší riziko psychosociálního stresu, než ve státním sektoru.

H3: Více trpí šikanou vysokoškolsky vzdělaní lidé, než lidé s nižším vzděláním.

Jako výzkumnou metodu zvolila autorka anonymní dotazník (viz příloha č. 1), tedy metodu kvantitativní. Tuto variantu zvolila z toho důvodu velkého počtu respondentů. Domnívá se také, že se lidé raději vyjadřují anonymně a nejsou příliš ochotní se zdržovat například při interview.

Na základě toho, že oslovila velký počet respondentů, se rozhodla využít v dotazníku uzavřený typ otázek. Jejich výhodou je získání většího objemu dat za kratší dobu. Jsou jasně vymezené varianty odpovědí a je tak eliminována možnost, příliš velké diference odpovědí.

Ferjenčík uvádí, že kvótový výběr vzorků je uskutečněn na základě jasně daných znaků. Tato metoda byla zvolena i pro tento typ dotazníku. Mezi občany jsem rozdala 100 dotazníků, cíleně rozdáno stejnému počtu žen a mužů. Vzhledem k tomu, že byli dotazníky rozdány osobně, jejich návratnost byla 100 %²⁸.

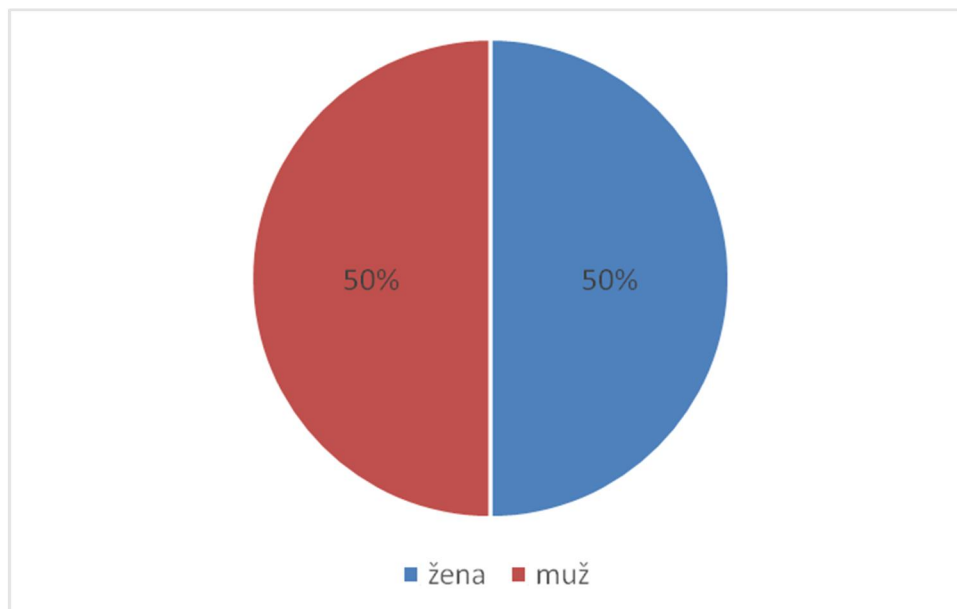
²⁸FERJENČÍK, *Úvod do metodologie psychologického výzkumu*. Vydání první. Praha: Portál, 2000. ISBN 80 - 80 - 71781 -367- 6

Výzkumný vzorek

U respondentů autorka zjišťovala pohlaví, věk, dosažené vzdělání, typ společnosti a pozici, ve které pracují.

Otázka č. 1 odhaluje pohlaví dotazovaných. Pro přehlednost je zobrazena v grafu č. 1.

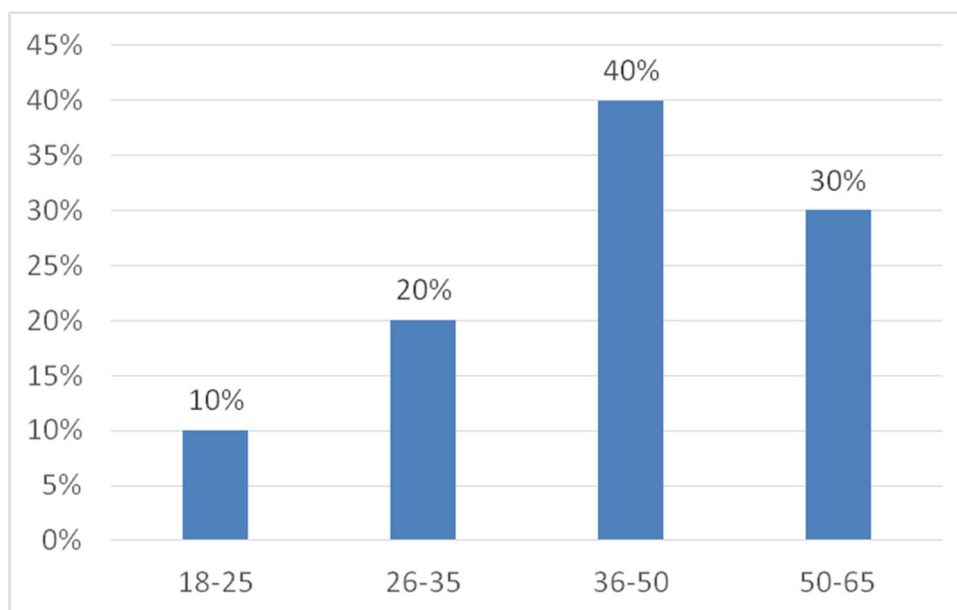
Graf č. 1: Pohlaví respondentů



Z grafu č. 1 je patrné, že na položené otázky odpovídal stejný počet žen i mužů, tato skutečnost není náhodná. Respondenti takto byli vybráni z důvodu první hypotézy, kde je srovnávám počet lidí postižených bossingem v závislosti na pohlaví.

Otázka č. 2 zjišťuje věk respondentů. Znázorňuje ji graf č. 2.

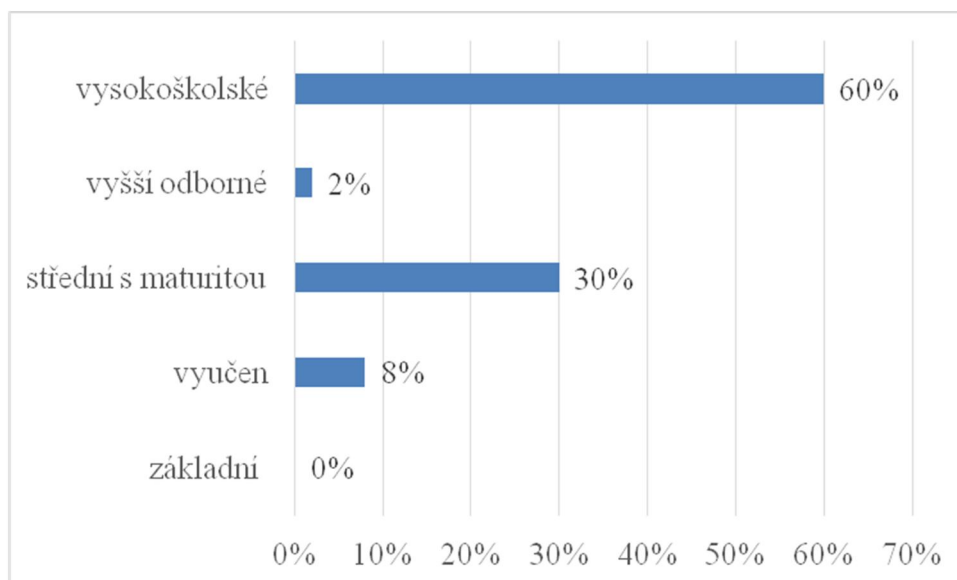
Graf č. 2: Věková struktura respondentů



Zde byla zjišťována věková diference dotazovaných. Nejpočetnější kategorií je mezi 36 - 50 lety, tedy 40 respondentů, v procentech se jedná o 40 %. Nejméně je zastoupena věková kategorie 18 – 25 let, z ní odpovídalo 10 dotazovaných, tedy 10%.

Otázka č. 3 zobrazuje dosažené vzdělání respondentů, znázorněna je v grafu č. 3.

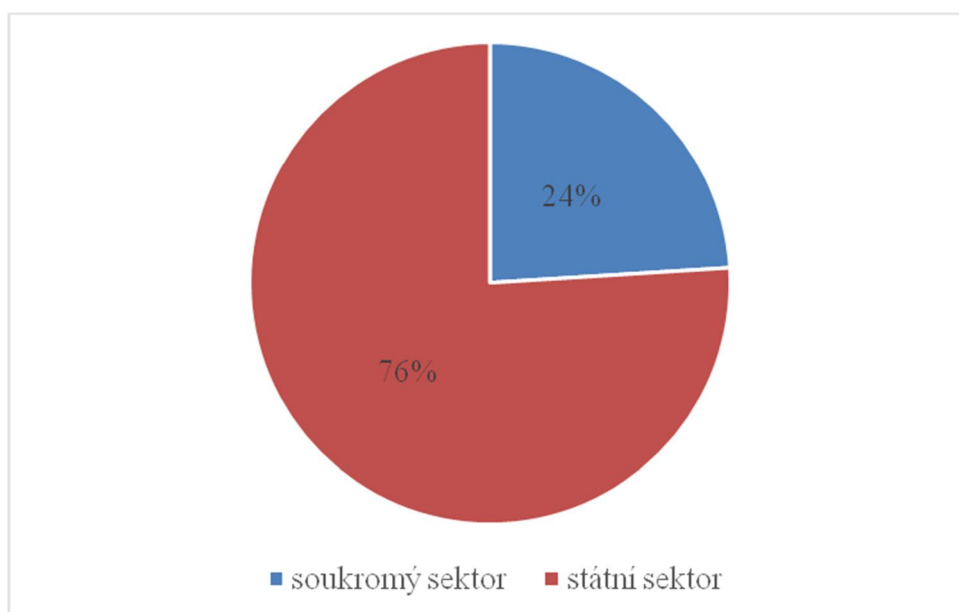
Graf č. 3: Vzdělání respondentů



Nejpočetněji je zde zastoupena kategorie vysoká škola, která představuje 60% dotazovaných. V kategorii základní vzdělání není zastoupen žádný respondent. Nejmenší skupinou jsou tedy dotazovaní s vyšší odbornou školou, kterou zastupují 2% dotázaných.

Otázka č. 4 se zabývá tím, v jakém typu společnosti dotazovaní pracují. Znárodnuje ji graf č. 4.

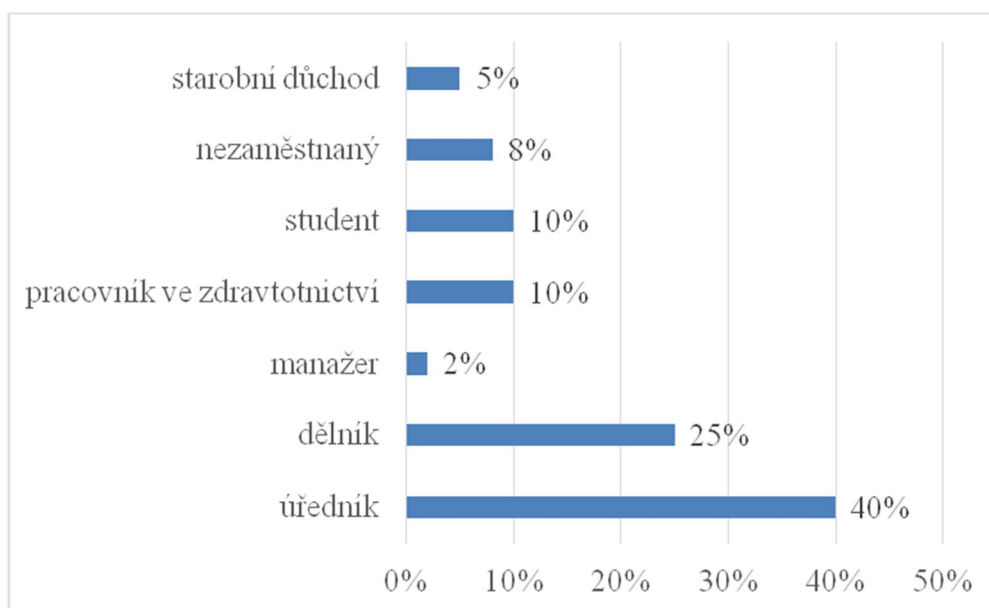
Graf č. 4: Typ společnosti



Výrazněji jsou v této skupině zastoupeni lidé pracující ve státním sektoru. Konkrétně se jedná o 76 lidí, což je 76%.

Otázka č. 5 se zabývá pozicí, ve které dotázaní muži a ženy pracují. V grafu č. 5 je otázka přehledněji zpracována.

Graf č. 5: Pracovní pozice



Nejvíce respondentů pracuje, jako úředník jedná se o 40 lidí, 40 %. Výrazněji je také zastoupena kategorie dělník, ve které je 25% dotazovaných. Studenti a pracovníci

ve zdravotnictví mají shodný počet respondentů, 10%. Nejméně z dotazovaných pracuje jako manažer, tato kategorie je zastoupena 2 respondenty, tedy 2 %.

Typickým respondentem v dotazníku je žena / muž, ve věku 36 – 50 let, vysokoškolsky vzdělání, pracující jako úředník ve státním sektoru.

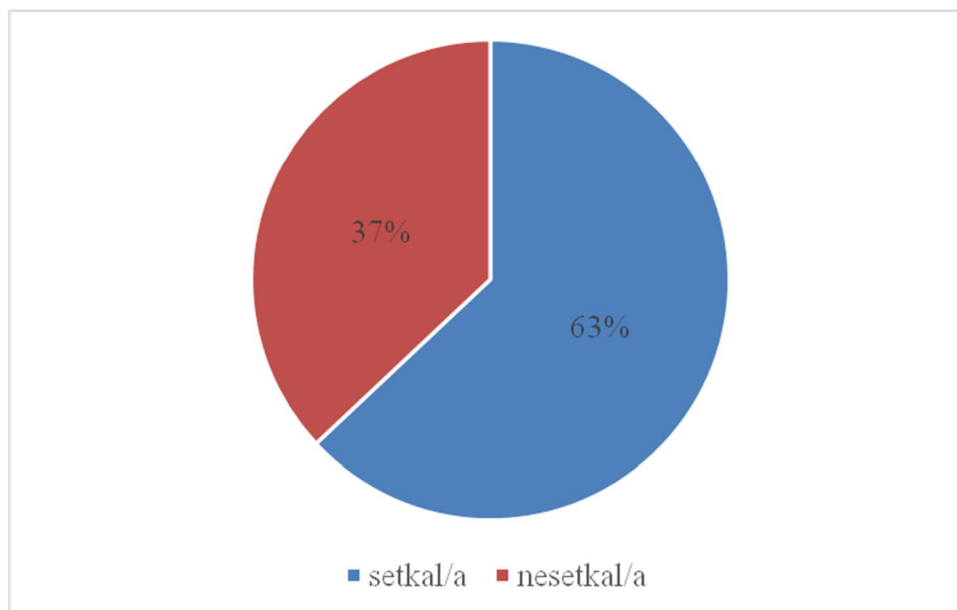
Interpretace výzkumu

H1: Mobbingem trpí více ženy než muži.

Tuto hypotézu jsem ověřovala otázkami č. A 1, 2.

Otázka č. A 1, se dotazuje, zda se respondenti setkali s mobbingem v praxi, znázorněna je v grafu č. 6a.

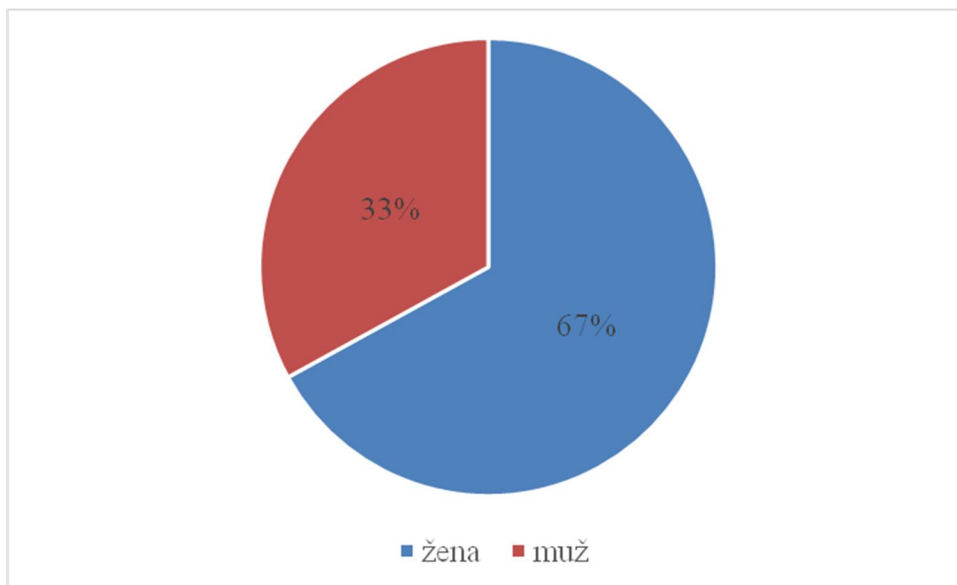
Graf č. 6a: Setkání s mobbingem



Setkání s mobbingem zažilo 63 respondentů, tedy 63 % všech dotazovaných. Z toho bylo 42 žen, tento fakt znázorňuje graf č. 7.

V grafu č. 6b je znázorněn poměr mužů a žen, kteří se setkali s mobbingem.

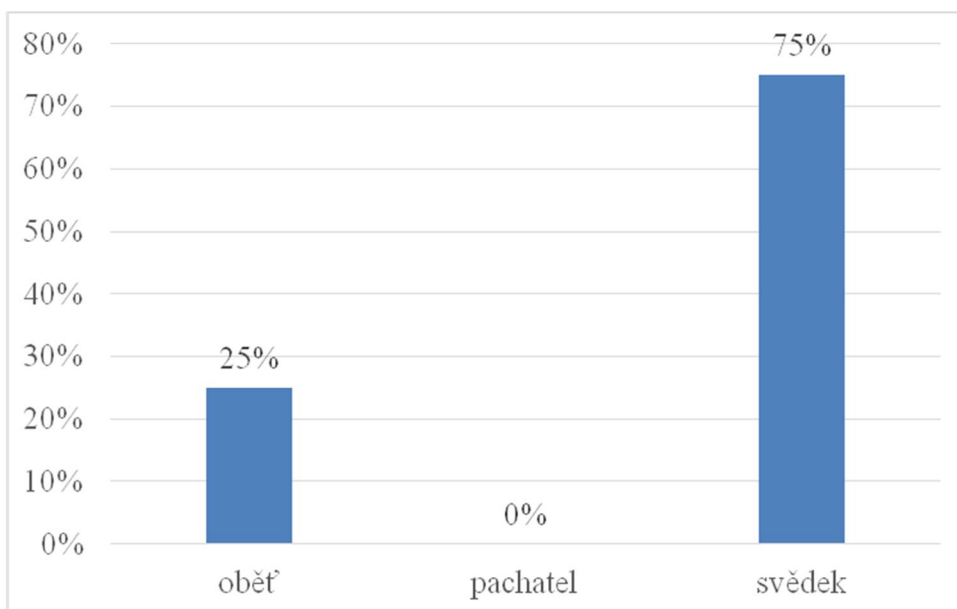
Graf č. 6b: Setkání s mobbingem ženy x muži



V grafu je jasně vidět, že víc se s mobbingem setkávají ženy než muži. Mužů je pouze 33 % z těch, kteří odpověděli, že se s mobbingem již setkali, konkrétně se jedná o 21 mužů.

Otázka A 2 je zaměřená na to, v jaké pozici se nacházeli ti, kteří se setkali s mobbingem, a je znázorněna v grafu č. 7.

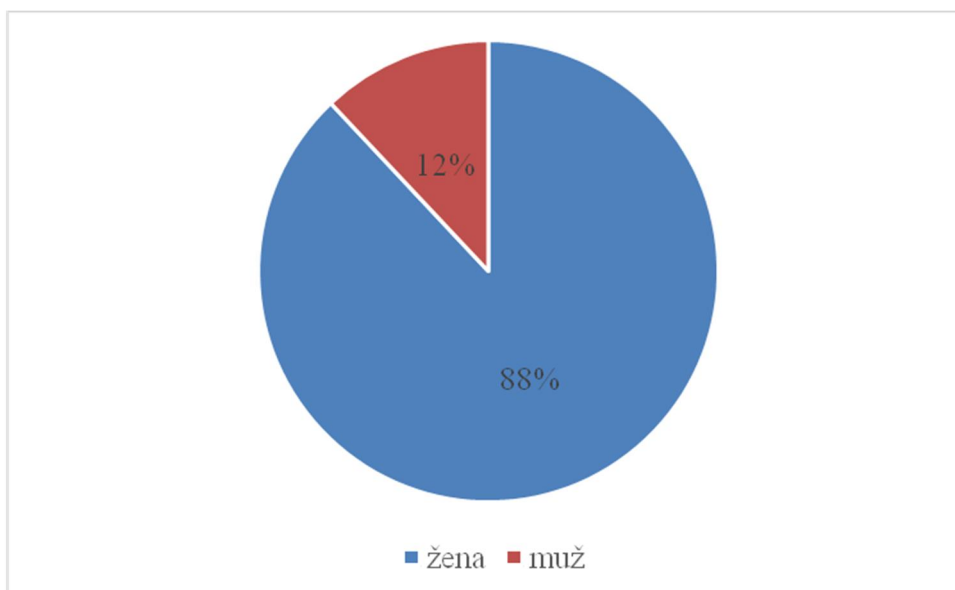
Graf č. 7: V jaké pozici se respondenti setkali s mobbingem



V grafu č. 7 jsou znázorněny pozice, na kterých se nacházeli ti, kteří odpověděli, že se s mobbingem již setkali. 75 % z nich odpovědělo, že bylo při této události jako svědek, 25 % bylo obětí a žádný z dotazovaných se neoznačil za pachatele.

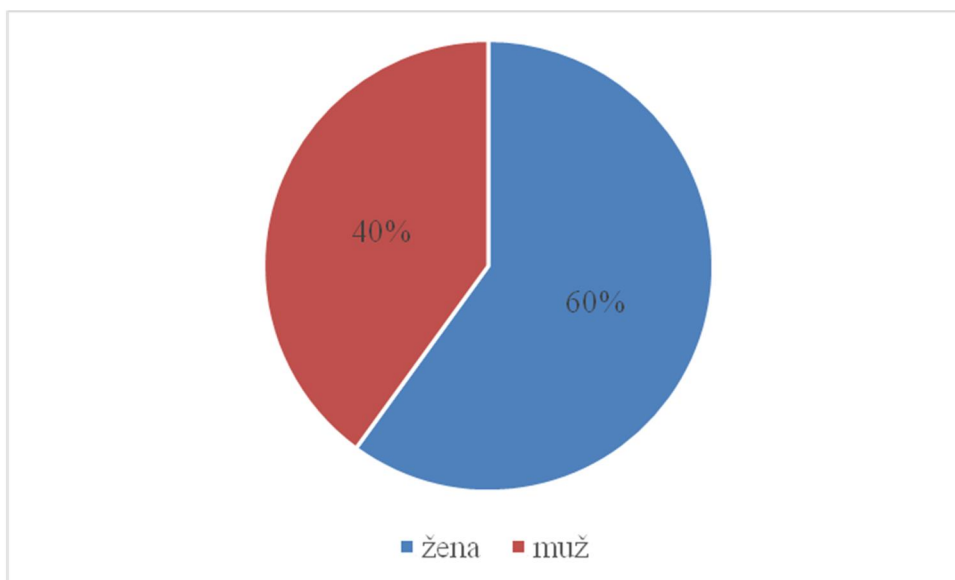
Otázka č. A 2 je také znázorněna v poměrném zastoupení mužů a žen. Znázornění je provedené v grafu č. 8 a grafu č. 9.

Graf č. 8: Oběť mobbingu



Graf č. 8 vyjadřuje poměrné zastoupení mužů a žen, z těch, kteří odpověděli, že se již s mobbingem setkali, je zcela patrné, že více se stávají obětí mobbingu ženy a to z celých 88 %.

Graf č. 9: Svědek mobbingu



Svědky mobbingu se stávají zpravidla ženy, v grafu je znázorněno, že se jedná o 60 % respondentů, kteří se s mobbingem již setkali.

Hypotéza č. 1 se potvrdila. V otázce č. A 1 se ukázalo, že 67 % respondentů, kteří se setkali s mobbingem jsou ženy. Dále se zjistilo, že obětí mobbingu jsou z 88 % ženy.

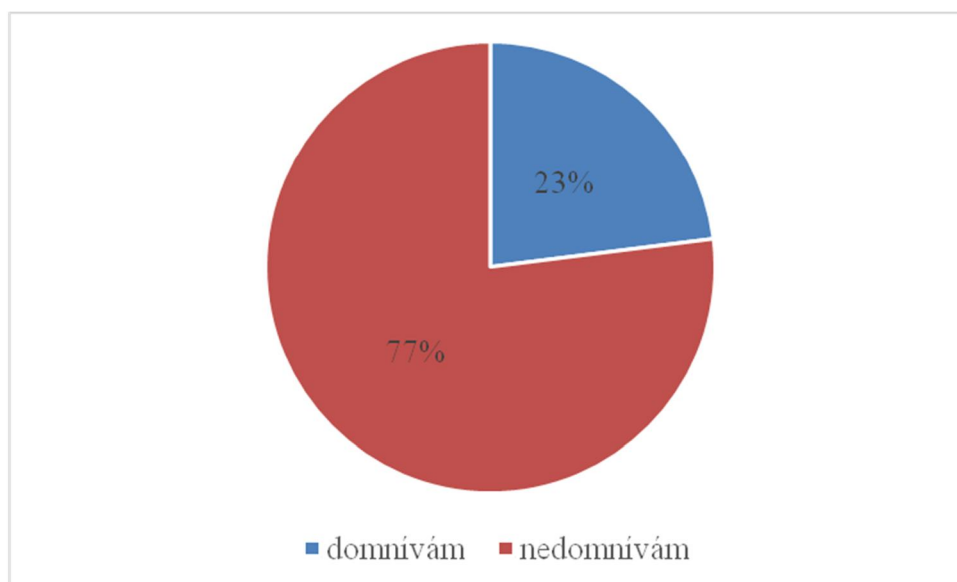
Svědkiem mobbingu jsou také ženy více než muži, konkrétně se jedná o 60 %. Z těchto údajů vyplývá, že trpí více mobbingem než muži. Dále z dotazníků vyplynulo, že pokud se oběť setkala s mobbingem v 50 % případů se nebránila, ve 38 % případů se obrátila na nadřízeného nebo kolegu, v 6 % použila protiútok a v 6 % dala výpověď. Setkání s mobbingem ovlivnilo působení respondentů ve firmě a jejich budoucí povolání z 56 %.

H2: V soukromém sektoru je větší riziko psychosociálního stresu, než ve státním sektoru.

Tato hypotéza byla ověřována otázkami č. D 1 – D 10.

Otázku č. D 1 znázorňuje graf č. 11, otázka je věnována tomu, zda se dotazovaní domnívají, že jsou v práci přetěžováni.

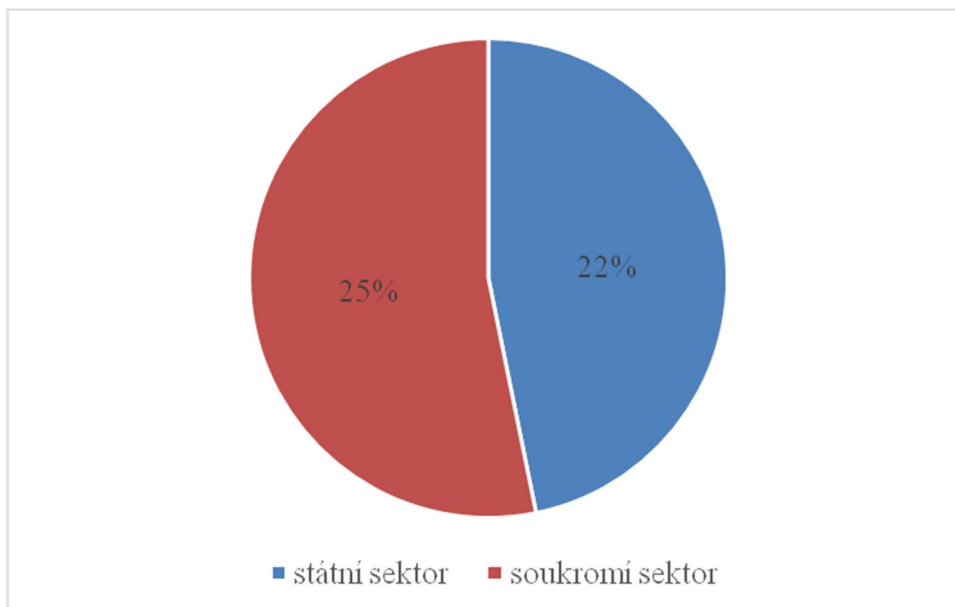
Graf č. 10: Pocit přetíženosti v zaměstnání



Více respondentů se domnívá, že nejsou ve své práci přetěžováni. Tuto skutečnost uvedlo 77%.

V grafu č. 11 je znázorněna poměrná část těch, kteří se domnívají, že jsou přetěžováni.

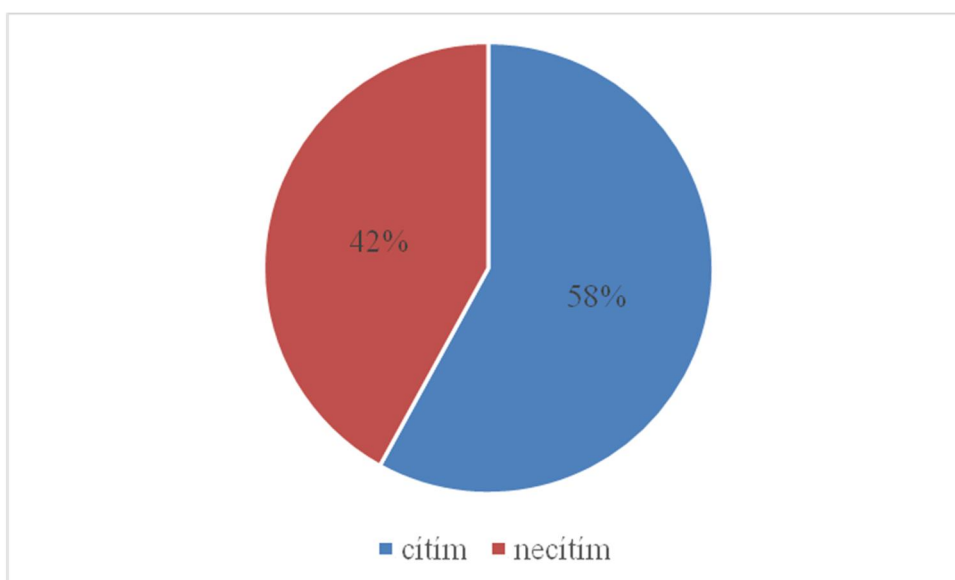
Graf č. 11: Přetěžování v práci státní sektor x soukromí sektor



Ze zobrazených dat je vidět, že není velký rozdíl mezi přetěžováním zaměstnanců ve státním a soukromém sektoru. O 3 % více, 25 % jsou přetěžováni respondenti v soukromém sektoru.

Otázka č. D 2, která se týká pocitu toho, zda respondenti pociťují únavu v zaměstnání, je znázorněna v grafu č. 12.

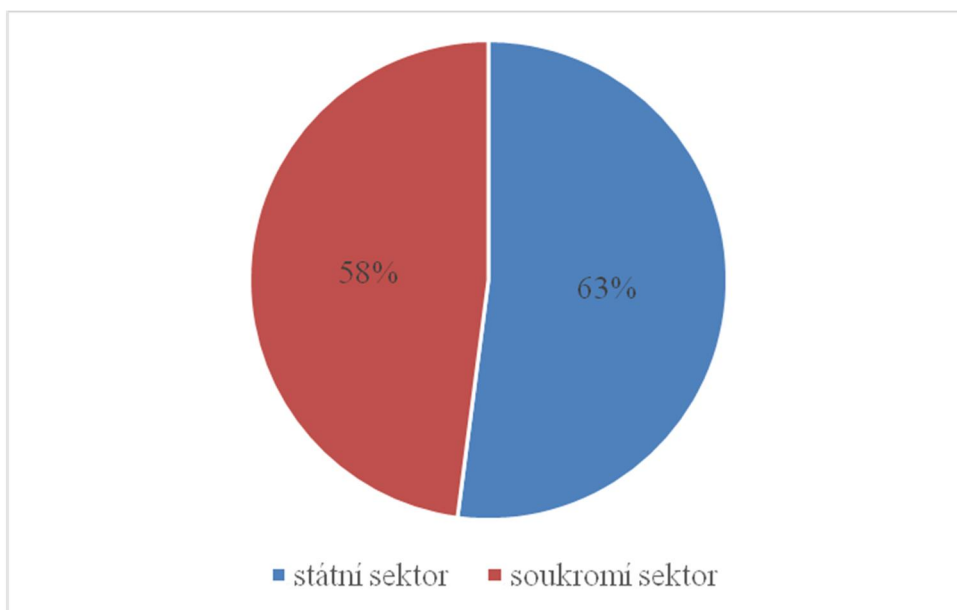
Graf č. 12: Pocit unavenosti ze zaměstnání



Tento graf je vypovídá o tom, že většina dotazovaných respondentů, konkrétně 58 % se cítí být ze svého zaměstnání unavení.

Otázka č. D 2 je také zobrazena v grafu č. 13, jedná se o zobrazení poměrné části těch, kteří odpověděli, že se cítí unaveni ze své práce.

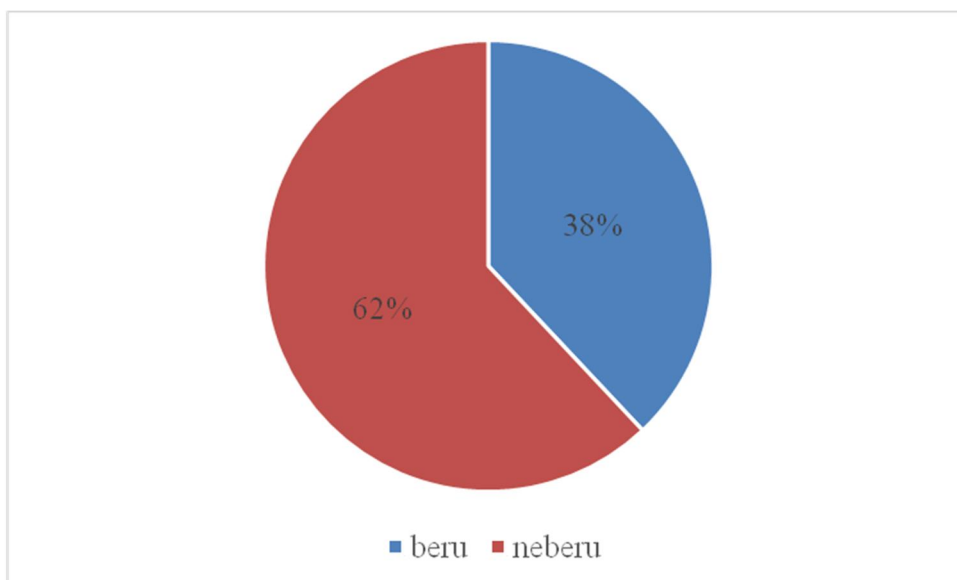
Graf č. 13: Pocit unavenosti ze zaměstnání soukromí x státní sektor



Na zobrazeném grafu lze vidět, že pocit unavenosti z práce se o moc neliší ve státním a soukromém sektoru. Více unavení jsou pracovníci ze státního sektoru, jedná se o 63 % dotazovaných.

Otázka č. D 3. odhaluje, zda si respondenti berou svou práci domů, k dotazu se váže graf č. 14.

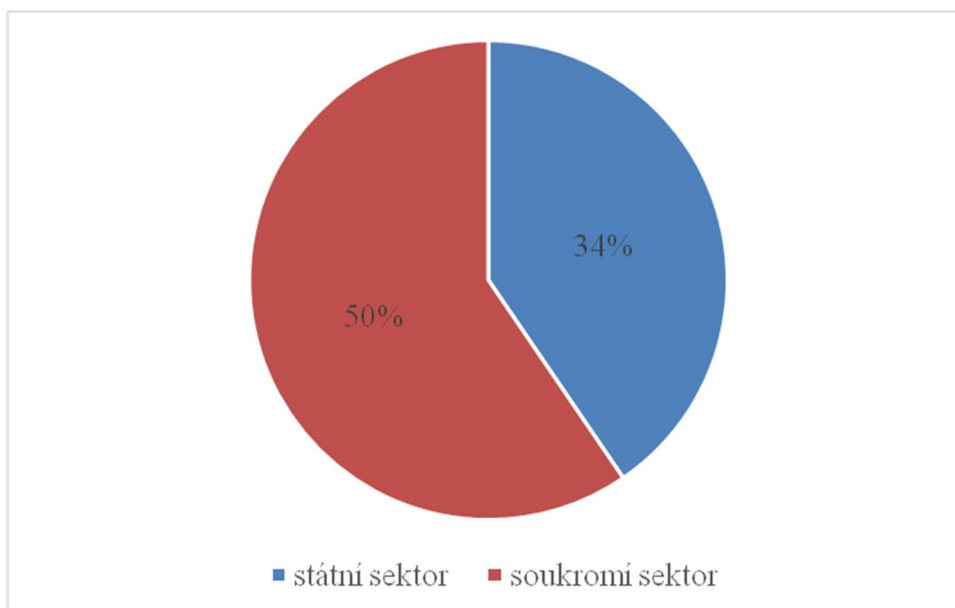
Graf č. 14: Braní si práce domů



Výrazněji zastoupenou skupinou z dotázaných lidí je ta, která si svou práci domů nebere, jedná se o 62 % z nich.

Otázka č. D 3 je též v grafu č. 15, v tomto případě se jedná o srovnání respondentů, kteří si svou práci domů berou a v rozdílnosti státního a soukromého sektoru.

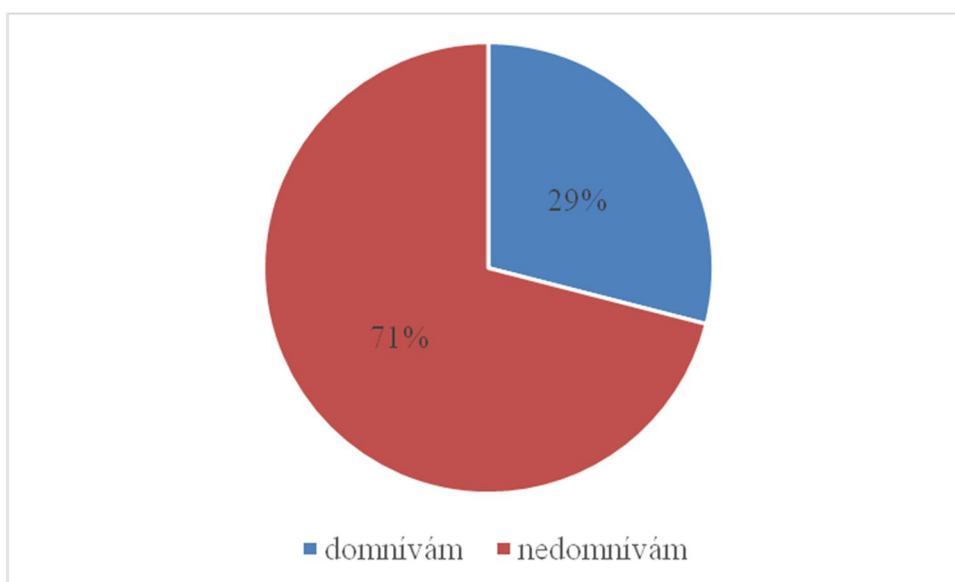
Graf č. 15: Nošení práce domů státní x soukromí sektor



Oproti státnímu sektoru, ve kterém si bere práci domů pouze 34 % dotazovaných, je to v soukromém sektoru vcelku běžné. Práci domů si beru 50 % respondentů.

Otázka č. D 4 je věnována tomu, zda se dotazovaní domnívají, že jsou ve svém zaměstnání dostatečně oceněni, dané odpovědi jsou zpracované v grafu č. 16.

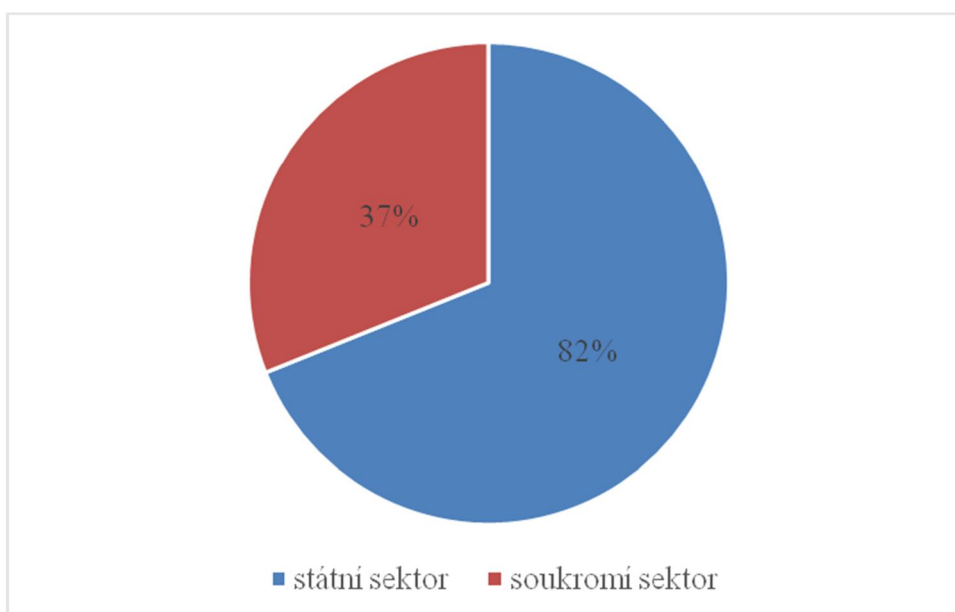
Graf č. 16: Pocit ocenění v práci



Drtivá většina dotázaných se domnívá, že není v práci dostatečně oceněna. Tento fakt uvedlo 71 % respondentů.

Otázka č. D 3 je rovněž zpravovaná v grafu č. 17, srovnává neoceněné respondenty z pohledu soukromého a státního sektoru.

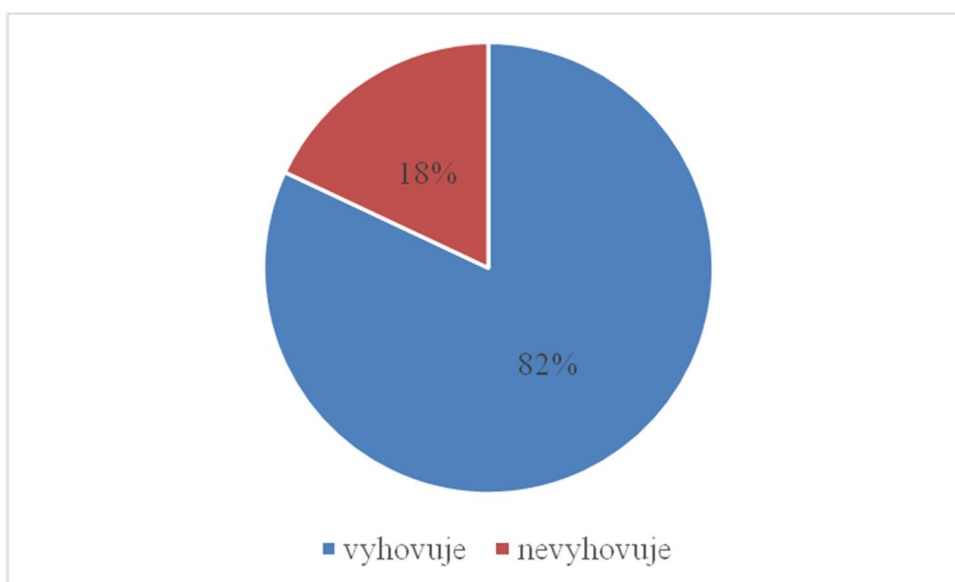
Graf č. 17: Nedostatečné ocenění v zaměstnání



Z grafu vyplívá, že více se cítí neoceněni zaměstnanci působící ve státním sektoru. Jedná se o 82 % z těch, kteří uvedli, že se necítí dostatečně oceněni ve svém zaměstnání.

V grafu č. 18 je znázorněna otázka č. D 5, s dotazem zda respondentům vyhovuje jejich pracovní kolektiv.

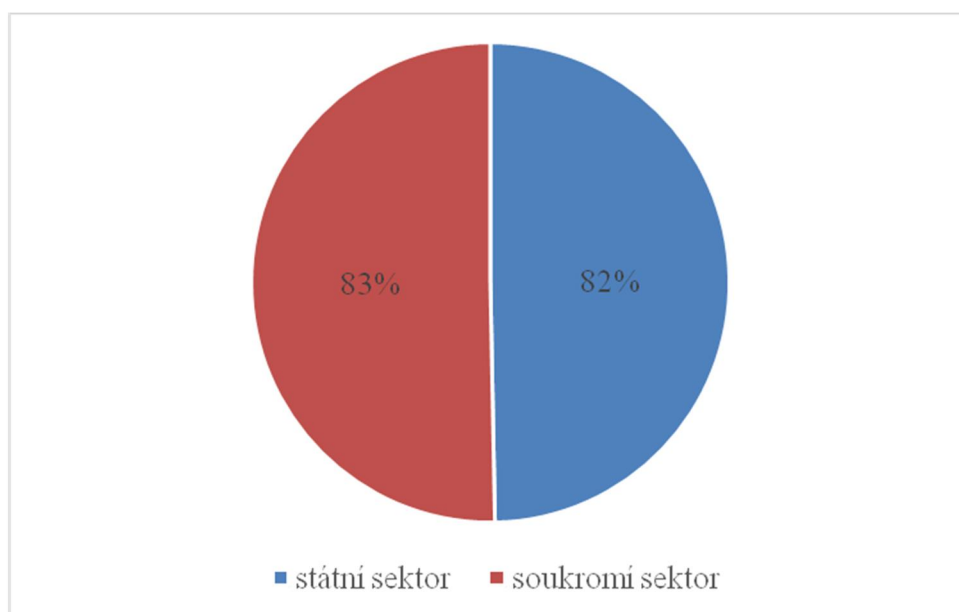
Graf č. 18: Spokojenost s pracovním kolektivem



Z grafu je patrné, že pracovní kolektiv většině dotázaných respondentů vyhovuje, jedná se o 82 % z nich.

Graf č. 19 zobrazuje rovněž otázku č. D 5, v tomto případě se jedná o poměrnou část těch respondentů, kterým jejich pracovní kolektiv vyhovuje.

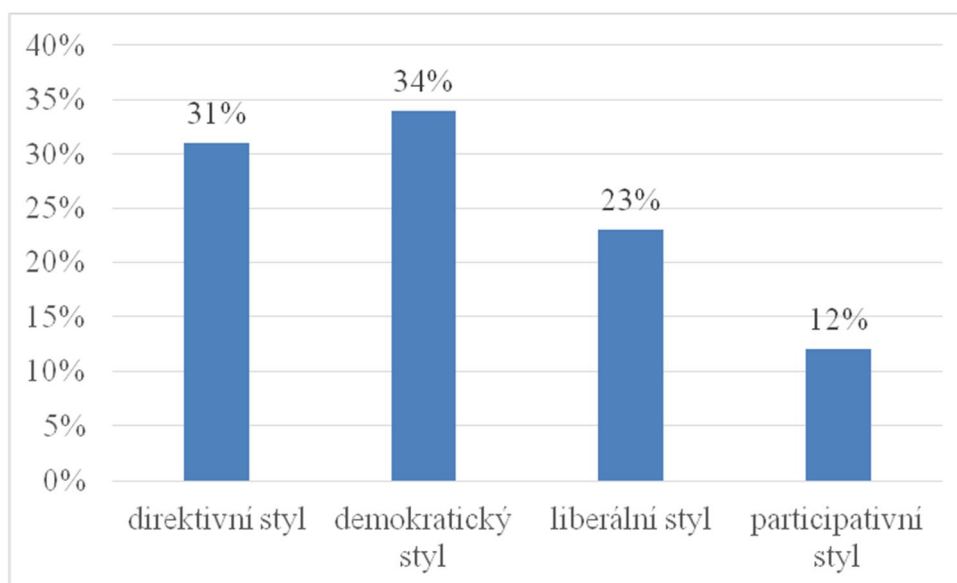
Graf č. 19: Spokojenost s pracovním kolektivem soukromí x státní sektor



V této otázce není mezi státním a soukromým sektorem téměř žádný rozdíl, jedná se o 1 %, kdy konkrétně soukromí sektor má 83 % a státní 82 %.

Otázka č. D 6 je zaměřená na otázku, jaký styl řízení uplatňuje nadřízený respondentů. Odpovědi dotazovaných zobrazuje graf č. 20.

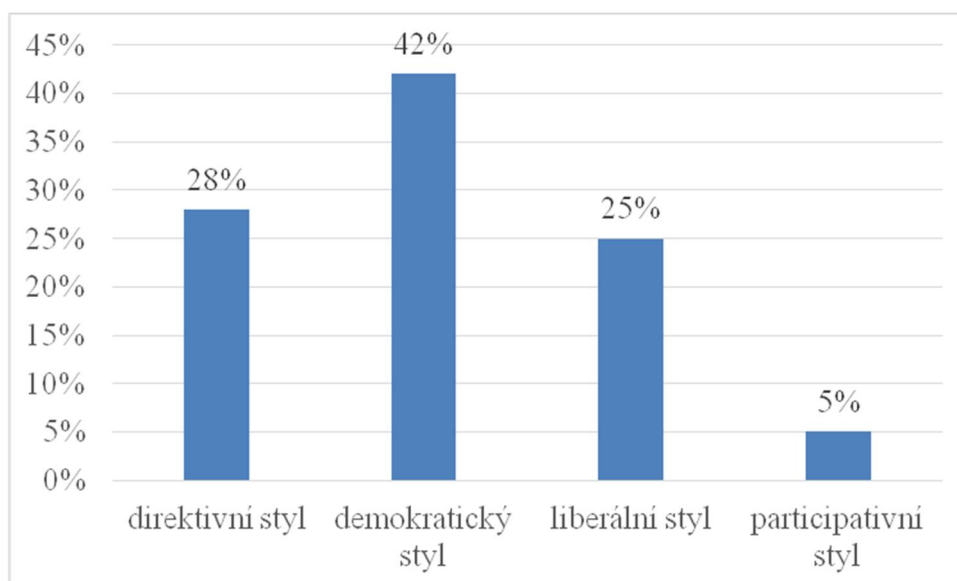
Graf č. 20: Styl řízení podniku



Nejčastějším stylem používaným zaměstnavateli respondentů je demokratický styl, 34 %, dále je více využívám direktivní styl řízení, 31 %, následuje liberální styl se 23 % a nejméně často je uplatňován participativní styl řízení podniku.

Graf č. 21 zobrazuje otázku č. D 6, stejně jako předešlý graf, na rozdíl od něj však zobrazuje, jaký styl se nejvíce uplatňuje ve státním sektoru.

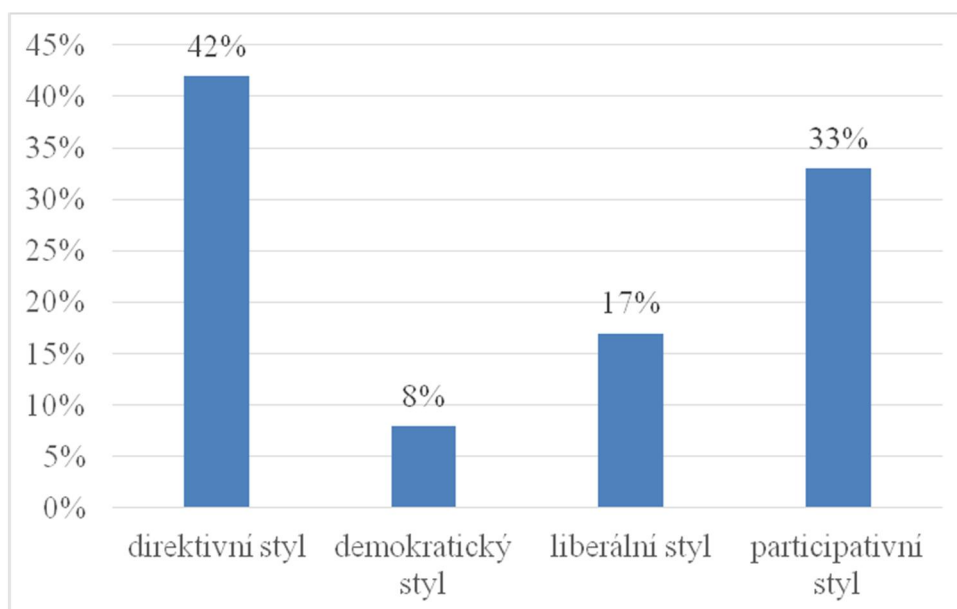
Graf č. 21: Styl řízení podniku ve státním sektoru



Jako styl řízení podniku ve státním sektoru je nejvíce využíván demokratický styl řízení, uvedlo to 42 % respondentů, kteří pracují ve státním sektoru. Dále je více využíván direktivní styl, 28 % a liberální styl, 25 %, nejméně využíváný je participativní styl s 5 %.

Grafem č. 22 je zobrazeno, jak odpovídali respondenti pracující v soukromém sektoru na otázku č. D 6, jaký styl řízení uplatňuje jejich nadřízený.

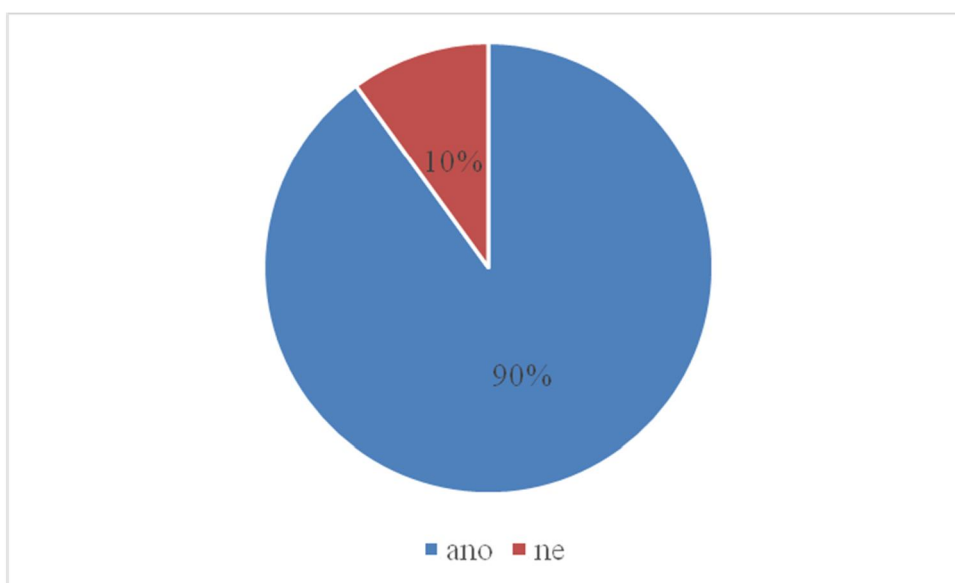
Graf č. 22: Styl řízení podniku v soukromém sektoru



Nejčastější odpovědí respondentů pracujících v soukromém sektoru je, že jejich nadřízený uplatňuje direktivní styl řízení podniku, tedy 42 %. Dále je využíván participativní styl, který je zastoupený 33 % respondentů. Následuje liberální styl, 17 % a jako poslední je demokratický styl s 8 %.

Otázka č. D 7 je zobrazena graf č. 23, je zaměřena na to, zda se respondenti setkali s termínem syndrom vyhoření.

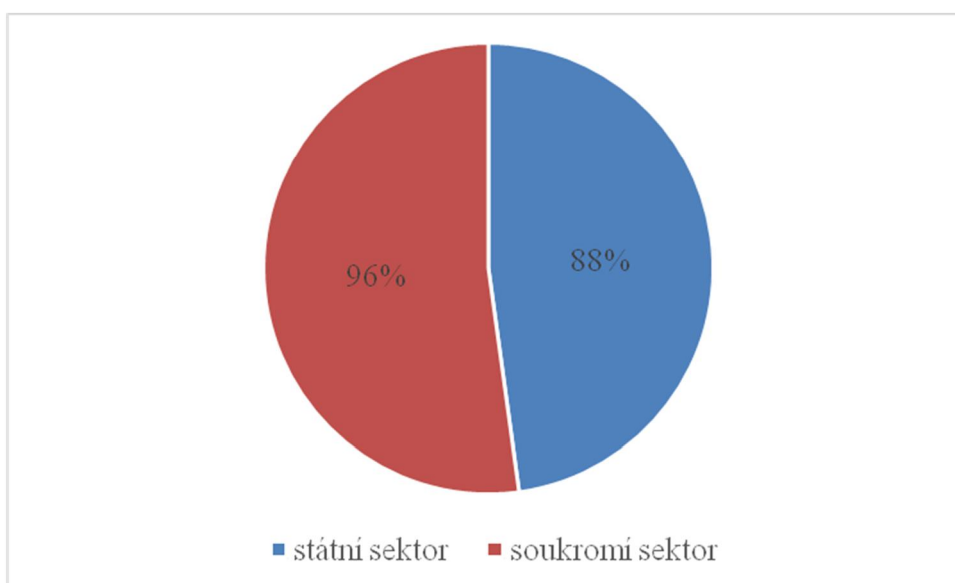
Graf č. 23: Setkání se syndromem vyhoření



Termín syndrom vyhoření zná převážná většina všech dotázaných respondentů, v procentech se jedná o 90 %.

V grafu č. 24 je opět znázorněna otázka č. D 7, v tomto případě je zobrazena ve srovnání respondentů pracujících ve státního nebo soukromého sektoru odpovídajících, že se s termínem syndrom vyhoření již setkali.

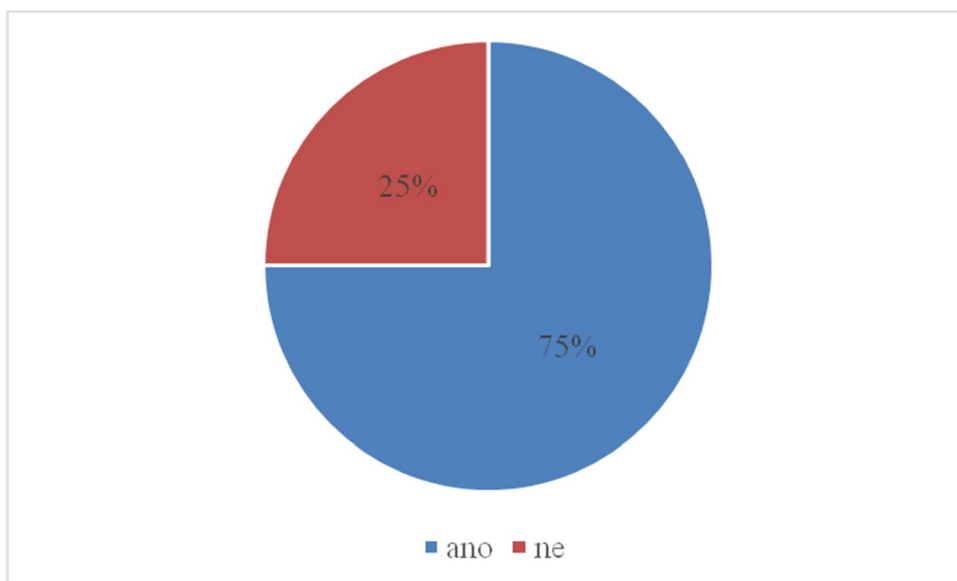
Graf č. 24: Styl řízení podniku ve státním sektoru



Více seznámeni s termínem syndrom vyhoření jsou respondenti pracující v soukromém sektoru, jedná o 96 % z nich.

Grafem č. 25 vykresluje otázku č. D 8, ve které se respondenti odpovídali na to, že ví, jaká je prevence před syndromem vyhoření.

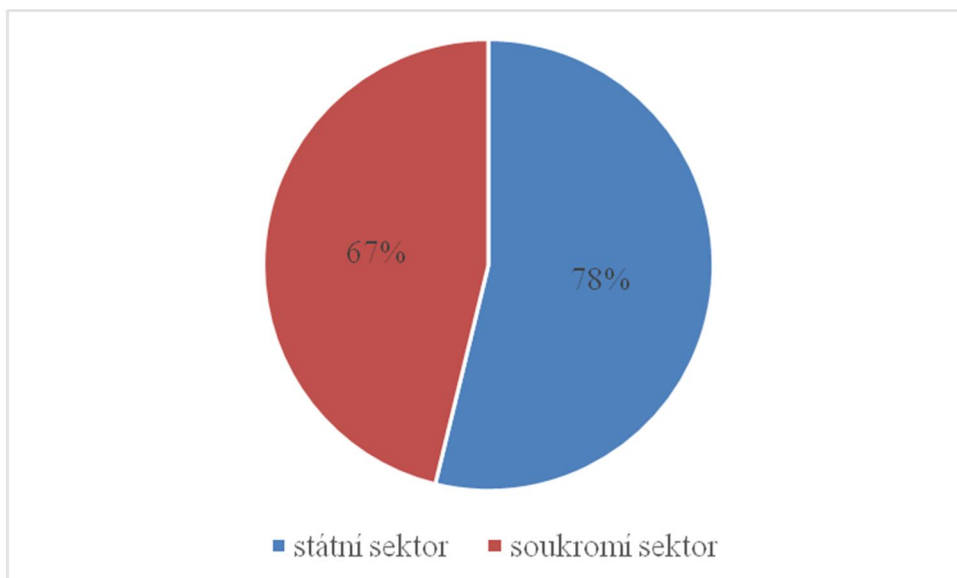
Graf č. 25: Znalost prevence proti syndromu vyhoření



Znalost toho, jaká je prevence proti syndromu vyhoření je 75 % z dotazovaných respondentů.

Otázku č. D 8 také znázorňuje graf č. 26, vědomost prevence je zde rozpracovaná v porovnání soukromého a státního sektoru z těch respondentů, kteří odpovídali, že ji znají.

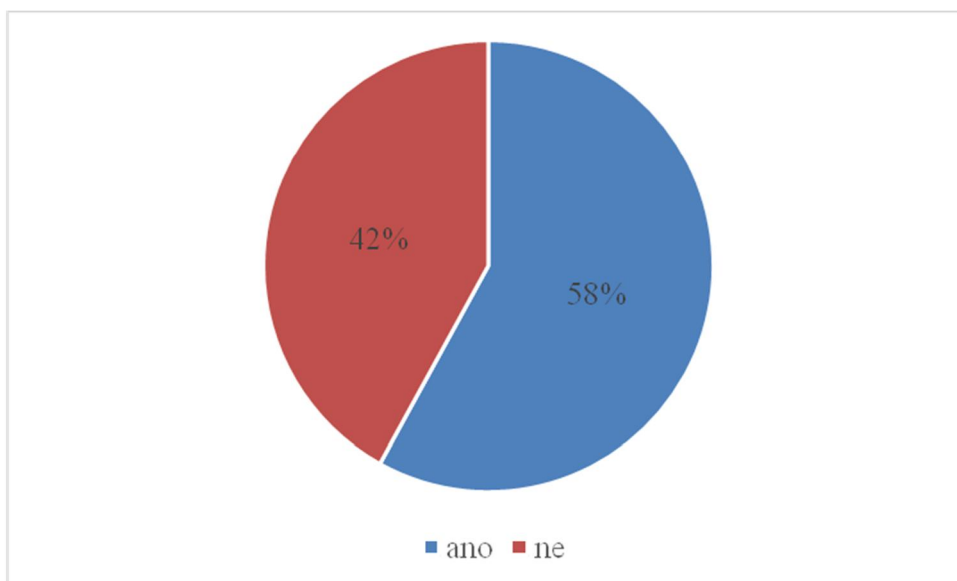
Graf č. 26: Znalost prevence proti syndromu vyhoření soukromí x státní sektor



Prevenici proti syndromu vyhoření znají více ve státním sektoru, oproti 67 % je to 78 % dotázaných.

Grafem č. 27 je vyjádřena otázka č D 9, která mapuje, zda by respondenti přivítali v zaměstnání psychologa.

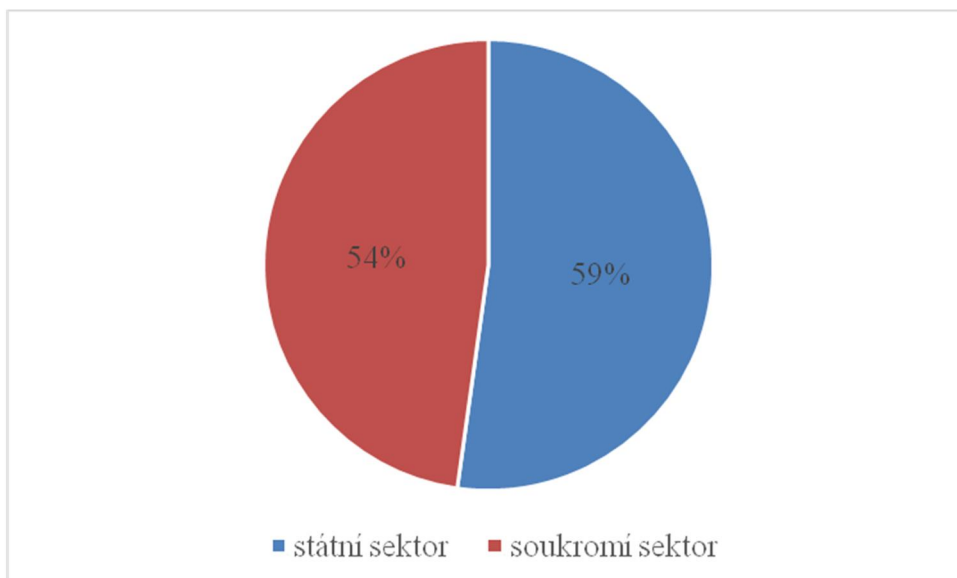
Graf č. 27: Přivítání psychologa ve firmě



58 % dotázaných respondentů jsou proto, aby byl v jejich firmě psycholog. 42 % z nich se domnívá, že to není nutné.

Grafem č. 28 je popsána otázka č. D 8, stejně jako v předešlém grafu, oproti němu je však zpracována pouze z dotázaných, kteří odpověděli, že by psychologa přivítali.

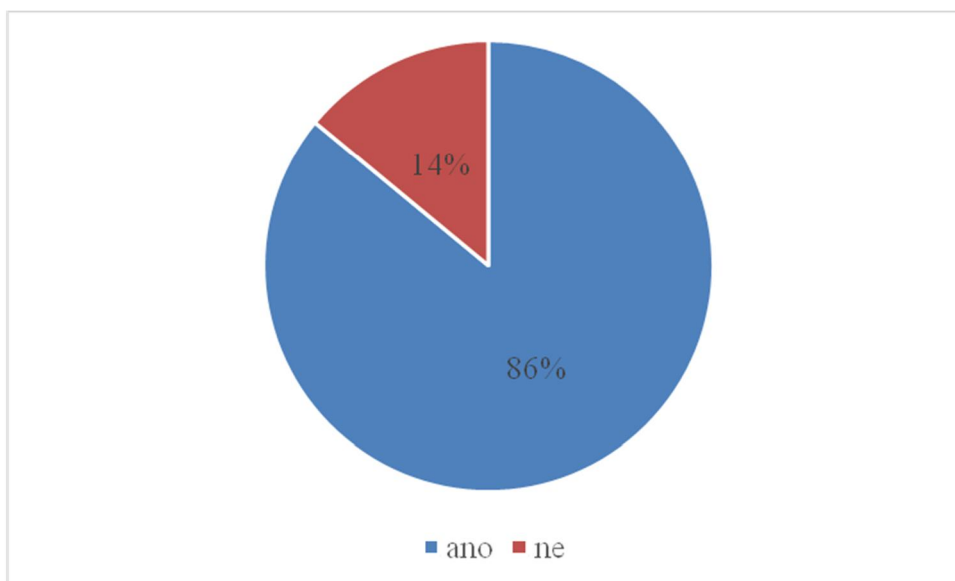
Graf č. 28: Přivítání psychologa ve firmě státní x soukromí sektor



Otázka je zpracována z ve srovnání respondentů pracujících ve státním a soukromém sektoru. Ukázalo se, že ve státním sektoru by psychologa přivítalo více lidí, tedy 59 % dotázaných. V soukromém sektoru stejné přání vyslovilo 54 % respondentů.

Graf č. 29 vyjadřuje otázku č. D 10, zda se respondenti domnívají, že je vhodné udělat osvětu proti šikaně a psychosociálnímu stresu v zaměstnání.

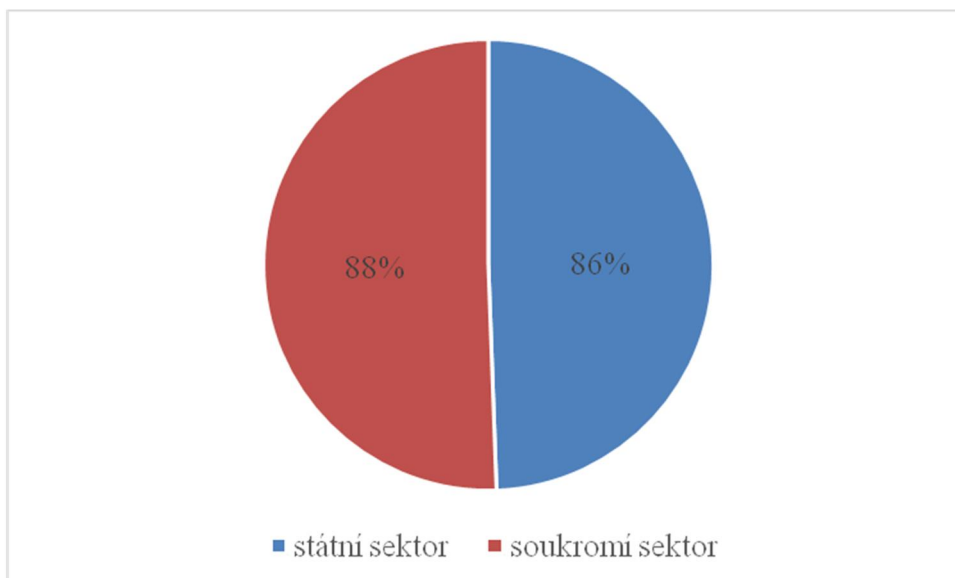
Graf č. 29: Vhodnost osvěty proti šikaně a psychosociálnímu stresu



Většina dotazovaných, 86 % se domnívá, že osvěta proti mobbingu, bossingu, sexuálnímu harašení, psychosociálnímu stresu či syndromu vyhoření je vhodná.

Graf č. 30 odkazuje na otázku č. D 10, ve které respondenti odpovídali na vhodnost osvěty proti šikaně.

Graf č. 30: Vhodnost osvěty proti šikaně a psychosoc. stresu soukr. x státní sektor



V grafu je zobrazeno procentuální vyjádření rozdílu mezi respondenty ze státního a soukromého sektoru, kteří odpověděli, že je vhodné udělat osvětu proti mobbingu, bossingu,

sexuálnímu harašení, psychosociálnímu stresu a syndromu vyhoření. Ve státním sektoru se jedná o 86 % a v soukromém o 88 % respondentů.

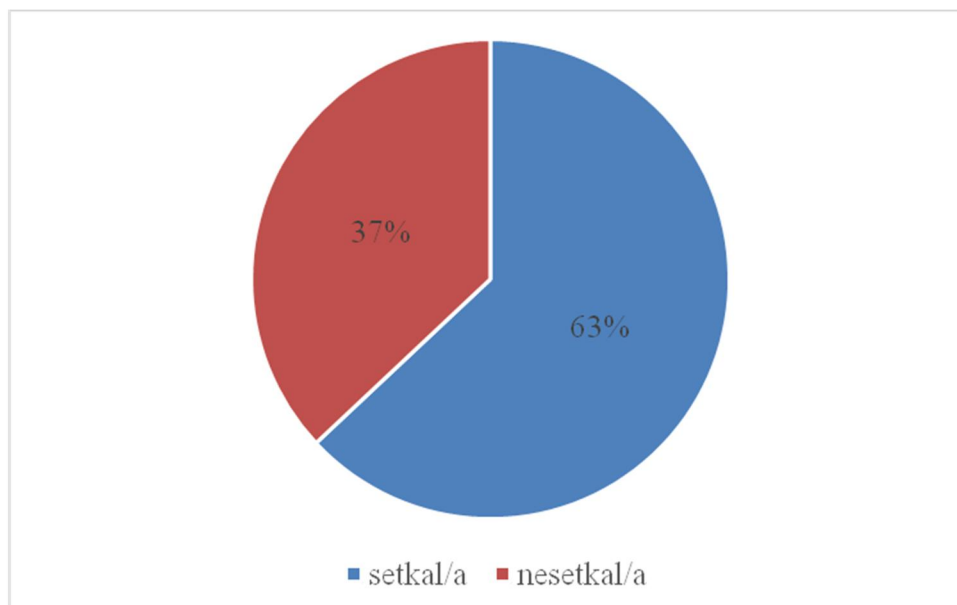
Hypotéza č. 2 se potvrdila. V otázce č. D 1 se ukazuje, že více se cítí přetěžovaní pracovníci ze soukromého sektoru, jedná o 25 % z nich. Otázka č. D 2, na kterou respondenti odpovídali, zda se cítí v práci přetěžovaní, vypovídá ve prospěch soukromých firem, více vytížení se totiž cítí pracovníci ze státního sektoru, je to 63 % z nich. Zda si berou respondenti práci domů, se dotazovala otázka č. D 3. V soukromém sektoru je toto výraznější jev, jedná takto 50 % z dotázaných. Mnohem více neocenění se cítí pracovníci ve státním sektoru, kdy na takto v otázce č. D 4, odpovědělo 82 % z nich. Otázka č. D 5 zda vyhovuje kolektiv zaměstnanců, dopadla téměř shodně, přesto jsou s kolektiv spokojenější respondenti pracující v soukromém sektoru, 83 %. Otázka č. D 6 se zaměřuje na styl řízení ve firmě. Styl řízení ve státním sektoru je více demokratický (42 %) a liberální (25 %) oproti direktivnímu (42 %) a participativnímu (33 %) využívaném v soukromém sektoru. D 7 je číslo otázky která zjišťuje, zda se dotazovaní setkali s termínem syndrom vyhoření, více těch kteří se s ním setkali, bylo pracovníků soukromého sektoru (96 %). Otázka č. D 8 je věnována tomu, zda respondenti znají prevenci proti syndromu vyhoření. Více informovaní v této otázce jsou dotazovaní zaměstnaní ve státním sektoru. V otázce č. D 9 je obsažena otázka, zda by respondenti přivítali v práci psychologa. Toto přání mělo více zaměstnanců ve státním sektoru, 59 %. Otázka D 10 se dotazuje, zda se dotazovaní domnívají, že je vhodná osvěta proti bossingu, mobbingu, sexuálnímu harašení, psychosociálnímu stresu nebo syndromu vyhoření. Vhodnější se osvěta zdá pracovníkům působícím v soukromém sektoru. Z doplňujících otázek v dotazníku vyplynulo, že pokud e respondent setkal s bossingem, tak se v 66 % případů nebránil, v 17 % se obrátil na nadřízeného nebo kolegu a v 17 % dal výpověď. V 83 % případů setkání s bossingem ovlivnila působení ve firmě a budoucí povolání dotázaných. V případě sexuálního harašení se zachovala oběť z 50 % tak, že se nebránila, z 25 % se obrátila nadřízeného nebo kolegu a z 25 % použila protiútok. Sexuální harašení ovlivnilo ze 75 % působení ve firmě a budoucí povolání respondentů.

H3: Více trpí šikanou vysokoškolsky vzdělaní lidé, než lidé s nižším vzděláním.

Tuto hypotézu autorka ověřovala otázkami č. A 1, 2; B 1, 2; C 1, 2.

Otázka č. A 1, se dotazuje, zda se respondenti setkali s mobbingem v praxi, znázorněna je v grafu č. 31.

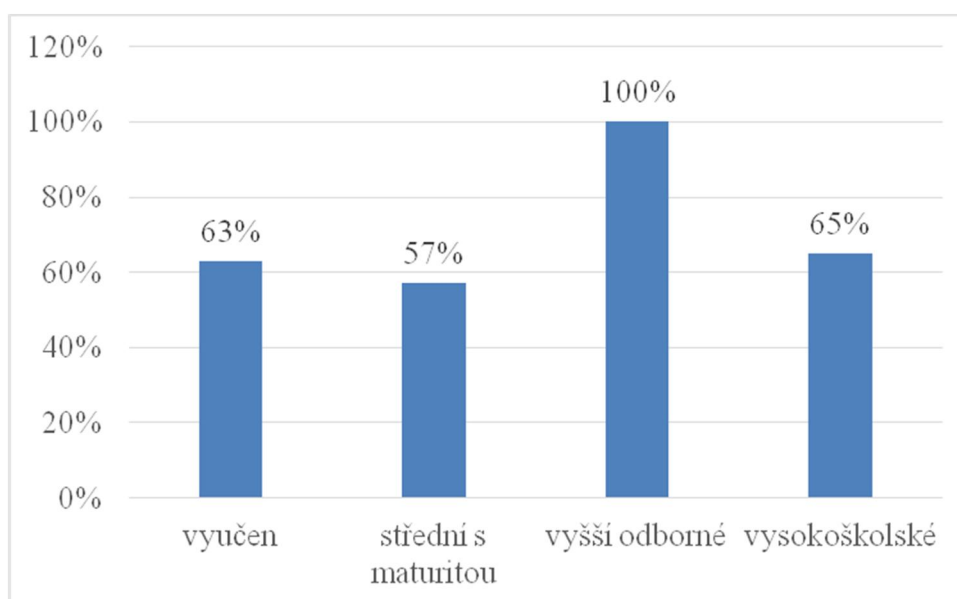
Graf č. 31: Setkání s mobbingem



Setkání s mobbingem zažilo 63 respondentů, tedy 63 % všech dotazovaných. Z toho bylo 42 žen, tento fakt znázorňuje graf č. 31.

Graf č. 32 zobrazuje otázku č. A 1 v poměrném zastoupení dle vzdělání respondentů.

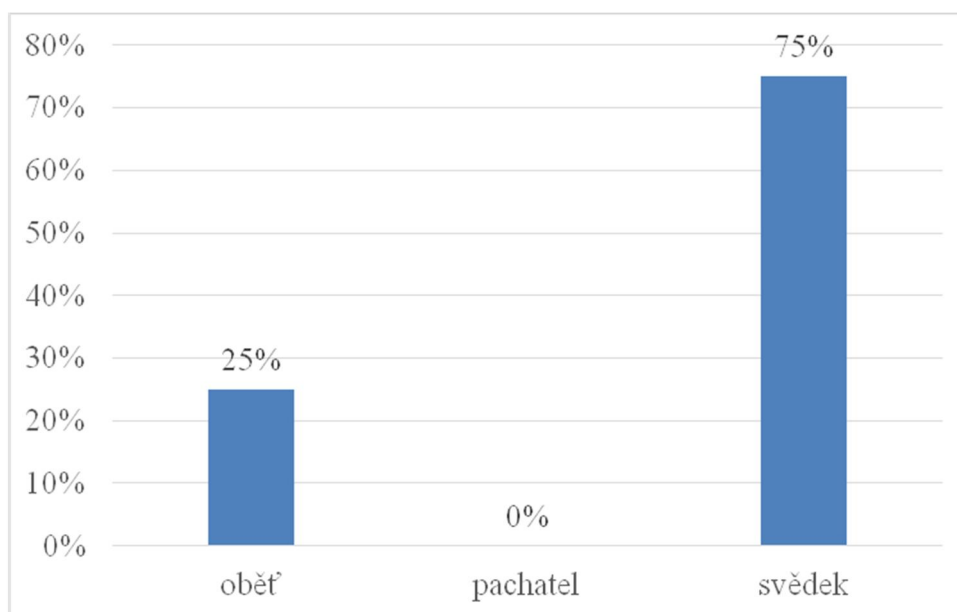
Graf č. 32: Setkání s mobbingem dle vzdělání



Z grafu můžeme vidět, že nejvíce se setkali s mobbingem respondenti, kteří mají vyšší odbornou školu, jednalo se o všechny z nich, tedy 100 %. Druhou skupinou, která se setkala s mobbingem jsou ti, kteří vystudovali vysokou školu. Nejméně jsou zde zastoupeni respondenti se střední školou zakončenou maturitou (57 %).

Otázka A 2 je zaměřená na to, v jaké pozici se nacházeli ti, kteří se setkali s mobbingem, a je znázorněna v grafu č. 33.

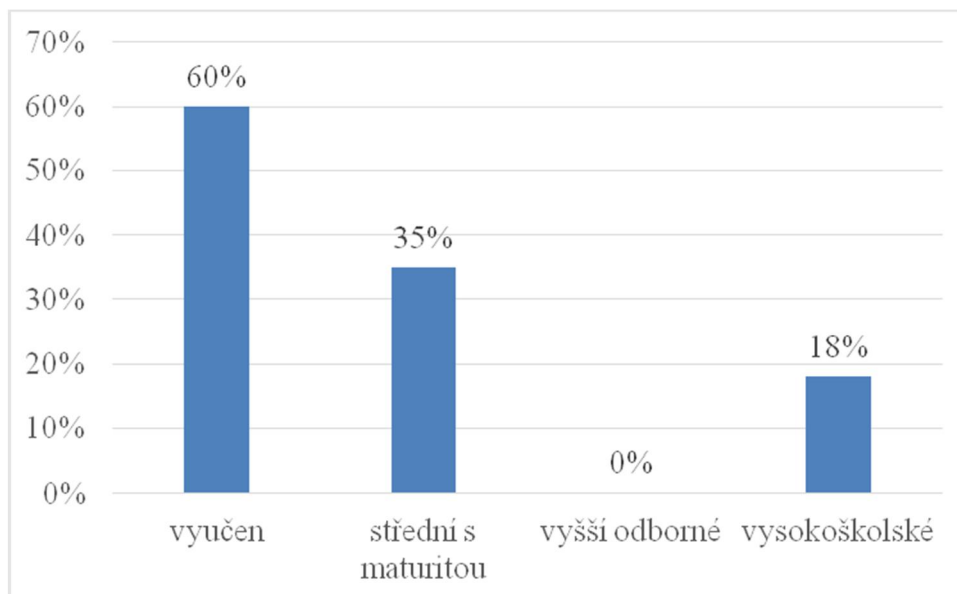
Graf č. 33: V jaké pozici se respondenti setkali s mobbingem



V grafu č. 33 jsou znázorněny pozice, na kterých se nacházeli ti, kteří odpověděli, že se s mobbingem již setkali. 75 % z nich odpovědělo, že bylo při této události jako svědek, 25 % bylo obětí a žádný z dotazovaných se neoznačil za pachatele.

Otázka č. A 2 ukazuje v grafu č. 34, kolik respondentů, dle jejich vzdělání, se stalo obětí mobbingu.

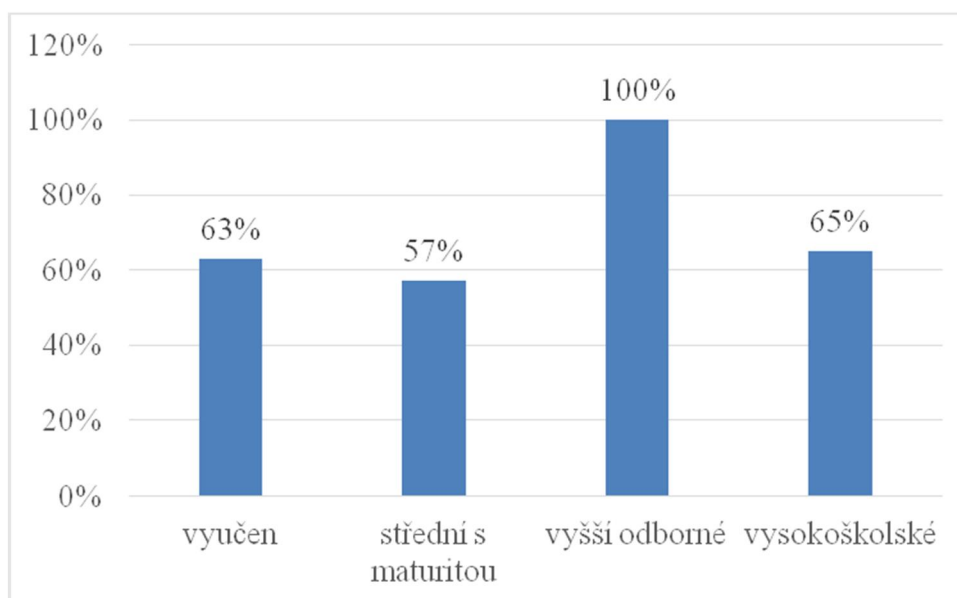
Graf č. 34: Oběti mobbingu



Nejvíce se obětí bossingu stali respondenti, kteří jsou vyučeni, jedná se o 60 %. Dále pak následují lidé se střední školou ukončenou maturitní zkouškou, 35 % a poté vysokoškolsky vzdělání (18 %).

Graf č. 35 se váže k otázce č. A 2, je v něm uvedeno procentuální vyjádření respondentů, kteří se s mobbingem setkala v pozici svědka, opět je zde diference dle vzdělání dotázaných.

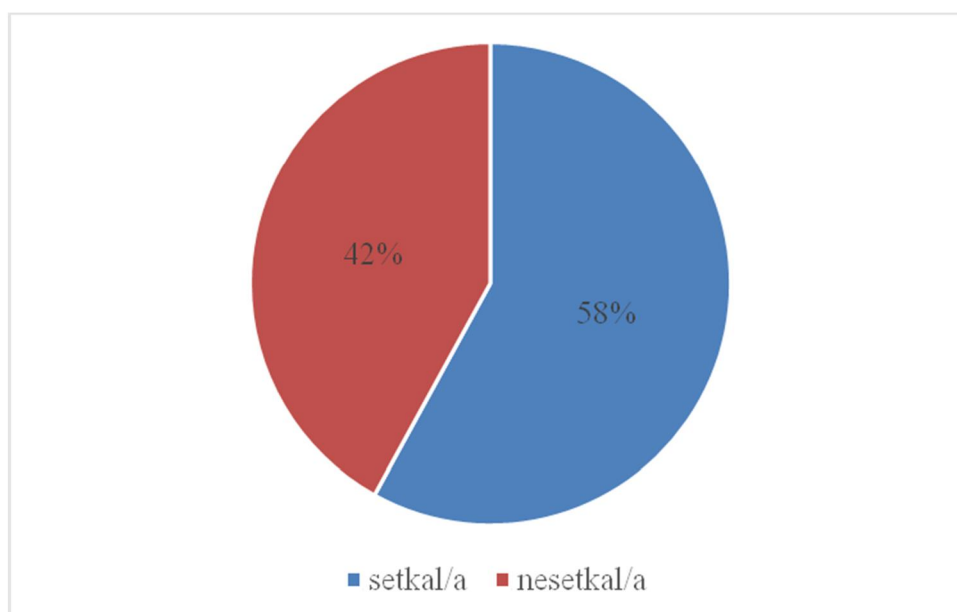
Graf č. 35: Svědci mobbingu



Z grafu můžeme vidět, že nejvíce se setkali s mobbingem respondenti, kteří mají vyšší odbornou školu, jednalo se o všechny z nich, tedy 100 %. Druhou skupinou, která se setkala s mobbingem jsou ti, kteří vystudovali vysokou školu. Nejméně jsou zde zastoupeni respondenti se střední školou zakončenou maturitou (57 %).

Otázka A 2 je zaměřená na to, v jaké pozici se nacházeli ti, kteří se setkali s mobbingem, a je znázorněna v grafu č. 33.

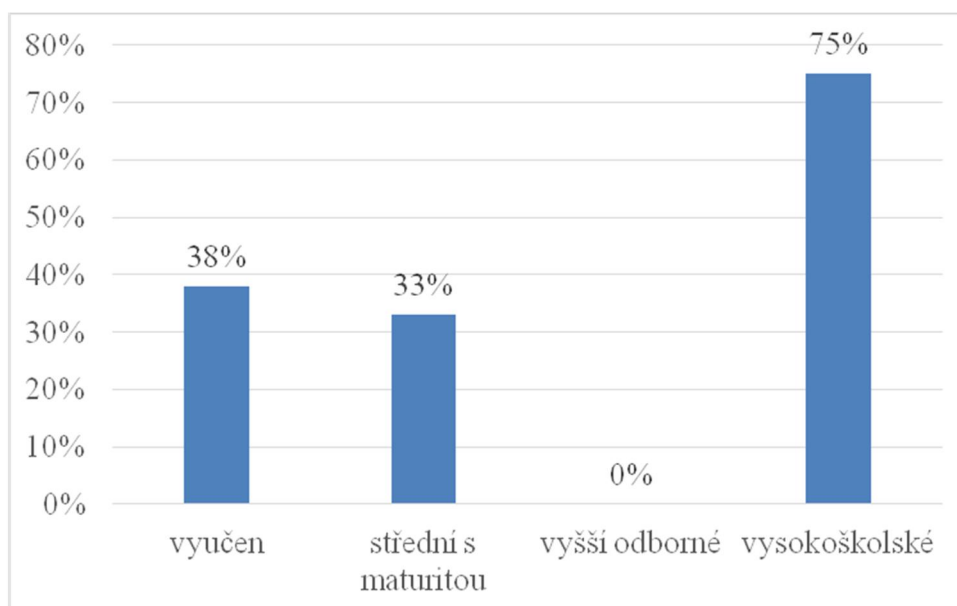
Graf č. 36: Setkání s bossingem dle vzdělání



Více dotazovaných se s bossingem již setkalo, tuto skutečnost uvedlo 58 % respondentů.

Graf č. 37 je také věnován otázce č. B 1, tentokrát ale zaměřením na dosažené vzdělání respondentů.

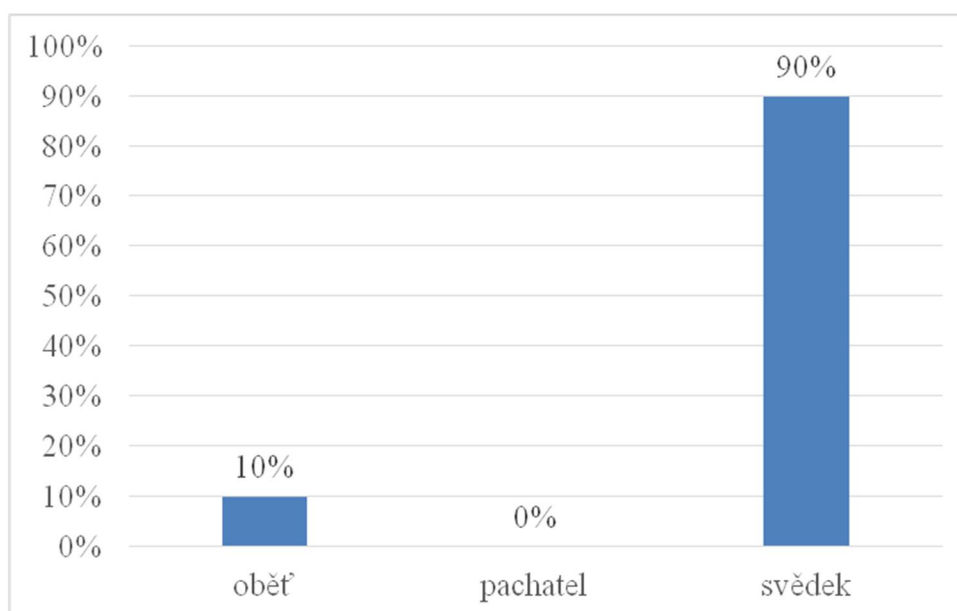
Graf č. 37: Setkání s bossingem



Nejvíce se s bossingem setkali lidé s vysokoškolským diplomem, 75 %. Vyučení respondenti se s bossingem setkali ve 38 %, lidé se střední školou s maturitou ve 33 % a dotazovaní s vyšší odbornou školou se s bossingem nesetkali.

Otázka č. B 2 je uvedena z pohledu lidí, kteří se s bossingem setkali, v grafu č. 38 je rozpracována v jaké pozici se tak stalo.

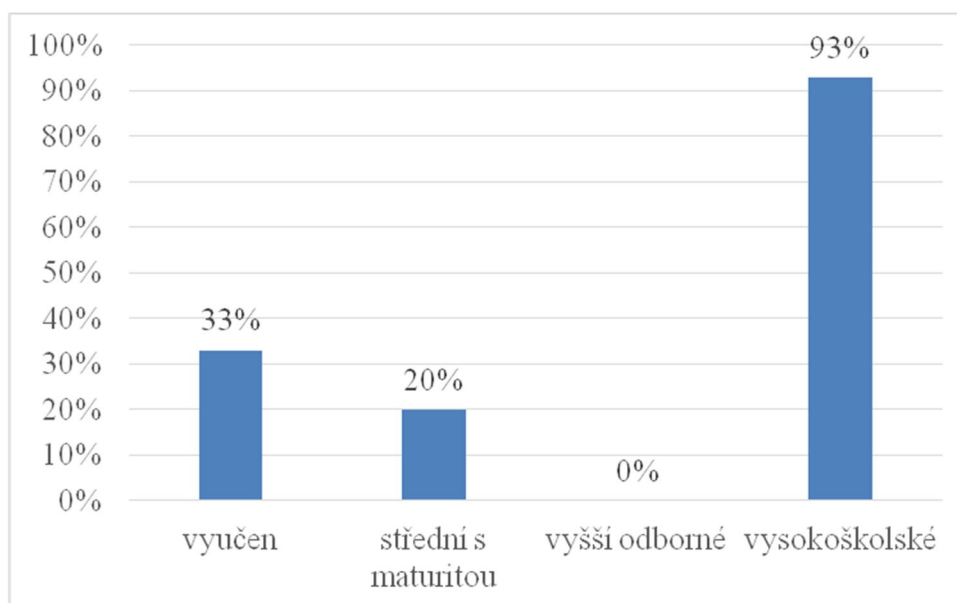
Graf č. 38: V jaké pozici se respondenti setkali s bossingem



Z bossingem se převážná většina z dotázaných setkala v pozici svědka, 90 %. Jako oběť se uvedlo 10 % a jako pachatel se neuvodl žádný respondent.

Grafem č. 39 je vyjádřena otázka č. B 2 z pohledu obětí bossingu v závislosti na jejich vzdělání.

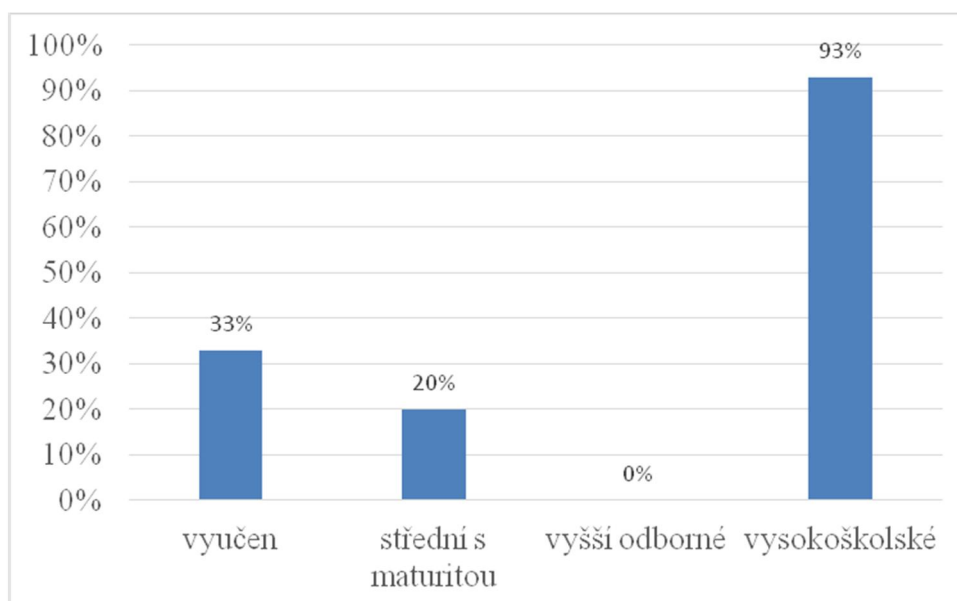
Graf č. 39: Oběti bossingu



Nejvíce se stali obětí bossingu respondenti s vysokou školou, konkrétně 93 % z nich. Dále bylo 33 % obětí z řad respondentů s výučním listem, poté 20 % maturantů a žádný dotazovaný s vyšší odbornou školou.

Graf č. 40 zpracovává otázku č. B 2 z pohledu svědků bossingu, v rozdělení dle dosaženého vzdělání účastníků dotazníku.

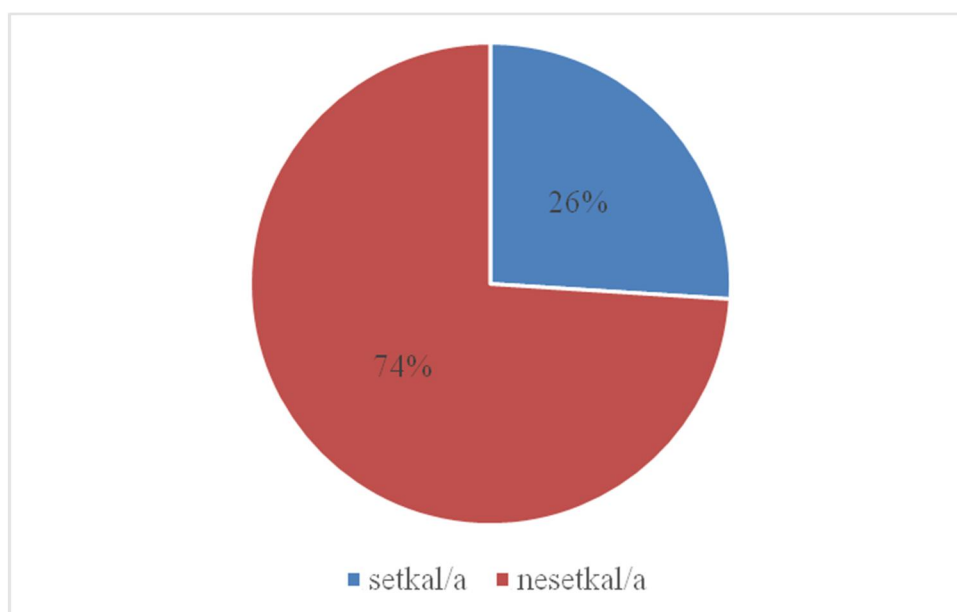
Graf č. 40: Svědci mobbingu



Nejvíce svědků bossingu jsou lidé vysokoškolsky vzdělaní, konkrétně 93 %. Další v pořadí jsou lidé vyučení, 33 %, poté se střední školou s maturitou, 20 % a respondenti s vyšší odbornou školou v této kategorii nejsou zastoupeni.

Graf č. 41 zpracovává otázku č. C 1, kde respondenti odpovídají na to, zda se setkali se sexuálním harašením.

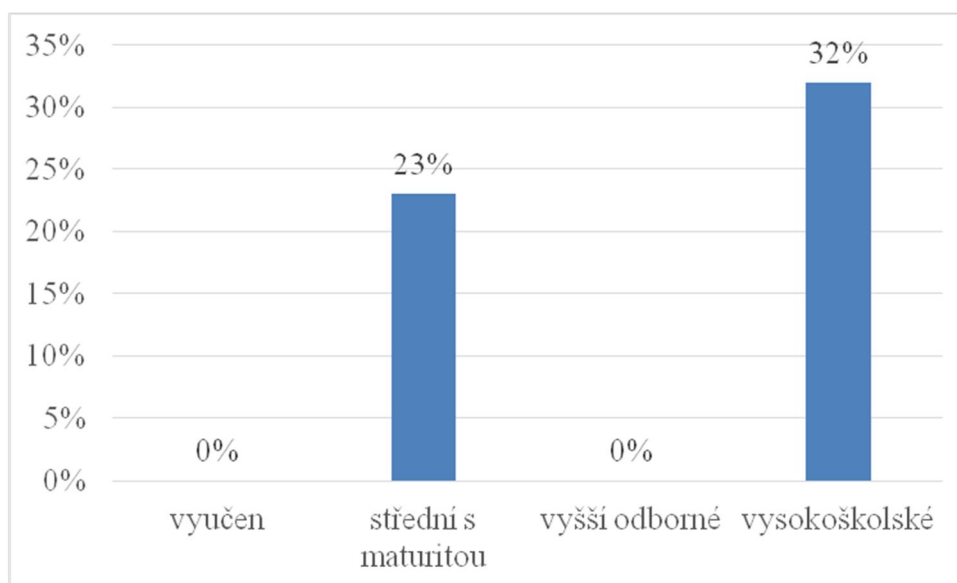
Graf č. 41: Setkání se sexuálním harašením



Z grafu vyplývá, že větší část respondentů, 74 %, se sexuálním harašením nesetkala. S tímto jevem se setkala 26 % dotázaných.

Graf č. 42 je věnován otázce č. C 1, která je procentuálně vyjádřena dle dosaženého vzdělání respondentů.

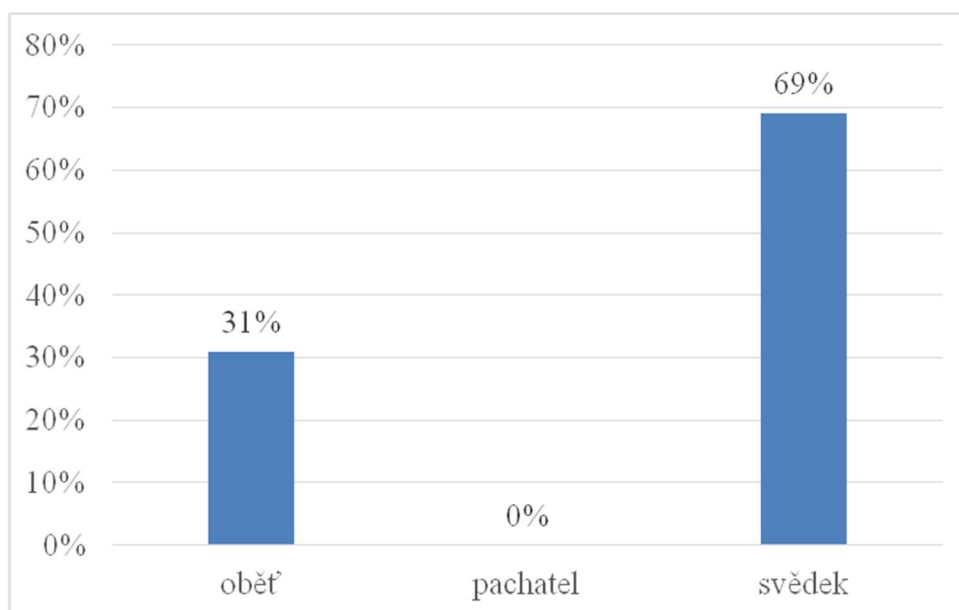
Graf č. 42: Setkání se sexuálním harašením dle vzdělání



Se sexuálním harašením se nejvíce setkali vysokoškolsky vzdělaní lidé, 32 %. Respondenti se střední školou ukončenou maturitou se sexuálním harašením setkali ve 23 %. Lidé vyučení a s vyšší odbornou školou se s tímto druhem šikany nesetkali.

Grafem č. 43 je vyjádřena otázka č. C 2, která ukazuje, v jaké pozici se nacházeli respondenti, když se setkali se sexuálním harašením.

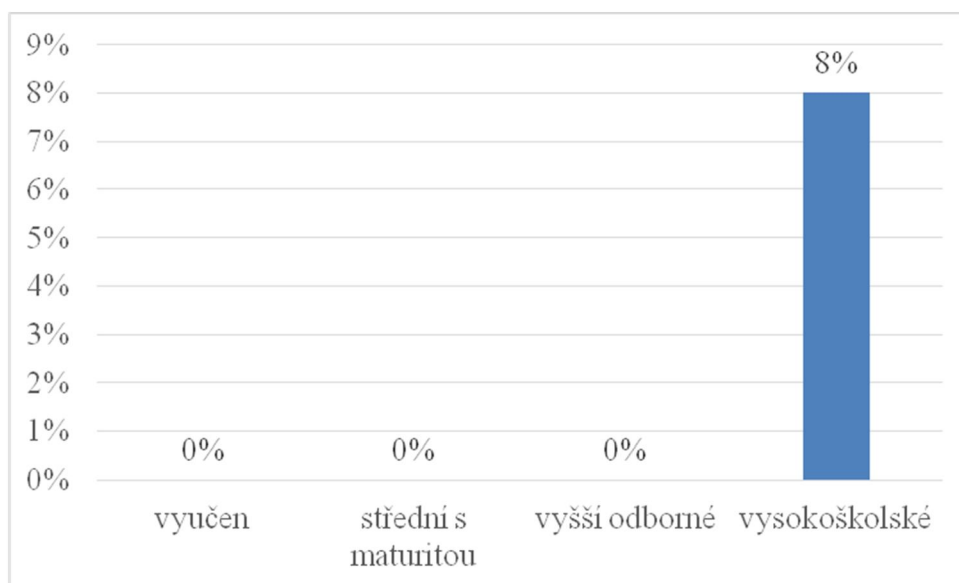
Graf č. 43: V jaké pozici se respondenti setkali se sexuálním harašením



Většinou se respondenti se sexuálním harašením setkali v pozici svědků. Tento fakt uvedlo 69 % dotazovaných lidí.

Otázka č. C 2 je znázorněna v grafu č. 44. Znáznorňuje oběti sexuálního harašení v diferenciaci dle dosaženého vzdělání dotázaných.

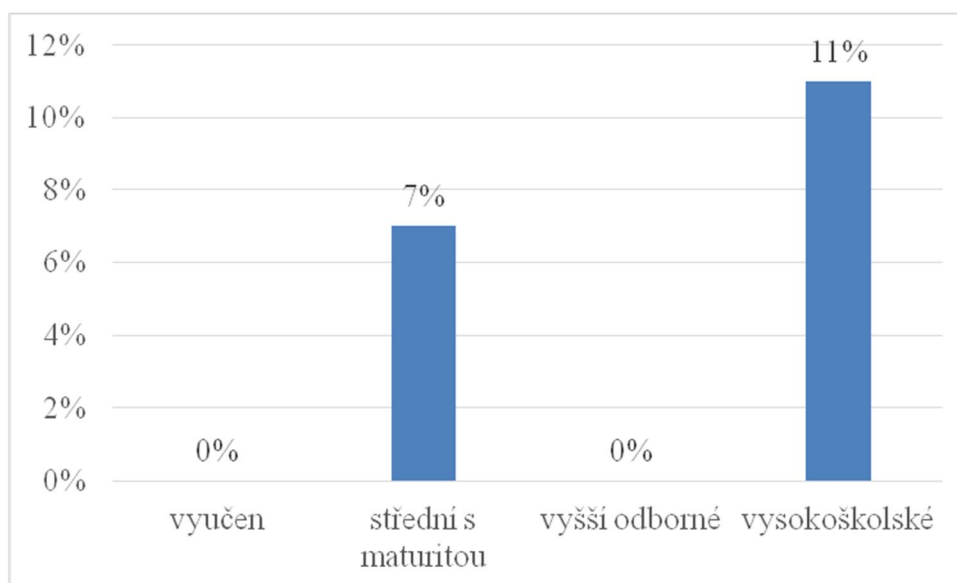
Graf č. 44: Oběti sexuálního harašení



Oběťmi sexuálního harašení se stali pouze vysokoškolsky vzdělaní lidé. Ani u nich se však nejedná o běžný jev (8 %).

Grafem č. 45 je zobrazena otázka č. C 2, kdy je uvedena z pohledu svědků sexuálního harašení v závislosti na vzdělání respondentů.

Graf č. 45: Svědci sexuálního harašení



Svědky sexuálního harašení se nejvíce stali lidé s vysokou školou, 11 % a poté respondenti se střední školou s maturitou, 7 %. Dotazovaní s výučním listem a vyšší odbornou školou se svědky sexuálního harašení nestali.

Hypotéze č. 3 se potvrdila. Otázka č. A 1 ukázala, že nejvíce lidí, kteří se setkávají s mobbingem jsou lidé, kteří vystudovali střední školu s maturitou, jedná se o 100 % dotázaných. V otázce č. A 2 se ukazuje, že nejvíce se obětí mobbingu stávají lidé, kteří obor ukončený výučním listem. Svědky mobbingu se pak nejvíce stávají lidé s vyšší odbornou školou, jedná se o celých 100 % z nich. Otázkou B 1 bylo zjištěno, že nejvíce se s mobbingem setkávají lidé s vysokoškolským titulem, konkrétně 75 %. Otázka B 2 dokazuje, že obětí mobbingu jsou nejčastěji, 93 %, respondenti s vysokou školou. Svědkem mobbingu jsou rovněž lidé vysokoškolsky vzdělaní, 93 %. Otázka C 1 prokazuje, že nejvíce se sexuálním harašením setkávají respondenti s vysokou školou (37 %). Otázka C 3 uvádí, že obětí sexuálního harašení se z dotázaných stalo 8 % a jsou to všichni vysokoškolsky vzdělaní lidé. Také svědky je mezi lidmi s vysokoškolským titulem nejvíce, 11 %.

Shrnutí výzkum

Podle provedeného výzkumu, který autorka uskutečnila prostřednictvím dotazníku, který rozdala 100 respondentům (50 žen a 50 mužů), zjistila, že se jí potvrdily všechny tři hypotézy, které si stanovila.

Hypotéza č. 1 se potvrdila. V otázce č. A 1 se ukázalo, že 67 % respondentů, kteří se setkali s mobbingem jsou ženy. Dále se zjistilo, že obětí mobbingu jsou z 88 % ženy. Svědkem mobbingu jsou také ženy více než muži, konkrétně se jedná o 60 %. Z těchto údajů vyplývá, že trpí více mobbingem než muži. Dále z dotazníků vyplynulo, že pokud se oběť setkala s mobbingem v 50 % případů se nebránila, ve 38 % případů se obrátila na nadřízeného nebo kolegu, v 6 % použila protiútok a v 6 % dala výpověď. Setkání s mobbingem ovlivnilo působení respondentů ve firmě a jejich budoucí povolání z 56 %.

Hypotéza č. 2 se potvrdila. V otázce č. D 1 se ukazuje, že více se cítí přetěžovaní pracovníci ze soukromého sektoru, jedná o 25 % z nich. Otázka č. D 2, na kterou respondenti odpovídali, zda se cítí v práci přetěžovaní, vypovídá ve prospěch soukromých firem, více vytížení se totiž cítí pracovníci ze státního sektoru, je to 63 % z nich. Zda si berou respondenti práci domů, se dotazovala otázka č. D 3. V soukromém sektoru je toto výraznější jev, jedná takto 50 % z dotázaných. Mnohem více neocenění se cítí pracovníci ve státním sektoru, kdy na takto v otázce č. D 4, odpovědělo 82 % z nich. Otázka č. D 5 zda vyhovuje kolektiv zaměstnanců, dopadla téměř shodně, přesto jsou s kolektiv spokojenější respondenti pracující v soukromém sektoru, 83 %. Otázka č. D 6 se zaměřuje na styl řízení ve firmě. Styl řízení ve státním sektoru je více demokratický (42 %) a liberální (25 %) oproti direktivnímu (42 %) a participativnímu (33 %) využívaném v soukromém sektoru. D 7 je číslo otázky která zjišťuje, zda se dotazovaní setkali s termínem syndrom vyhoření, více těch kteří se s ním setkali, bylo pracovníků soukromého sektoru (96 %). Otázka č. D 8 je věnována tomu, zda respondenti znají prevenci proti syndromu vyhoření. Více informovaní v této otázce jsou dotazovaní zaměstnaní ve státním sektoru. V otázce č. D 9 je obsažena otázka, zda by respondenti přivítali v práci psychologa. Toto přání mělo více zaměstnanců ve státním sektoru, 59 %. Otázka D 10 se dotazuje, zda se dotazovaní domnívají, že je vhodná osvěta proti bossingu, mobbingu, sexuálnímu harašení, psychosociálnímu stresu nebo syndromu vyhoření. Vhodnější se osvěta zdá pracovníkům působícím v soukromém sektoru. Z doplňujících otázek v dotazníku vyplynulo, že pokud se respondent setkal s bossingem, tak se v 66 % případů nebránil, v 17 % se obrátil na nadřízeného nebo kolegu a v 17 % dal výpověď. V 83 % případů setkání

s bossingem ovlivnila působení ve firmě a budoucí povolání dotázaných. V případě sexuálního harašení se zachovala oběť z 50 % tak, že se nebránila, z 25 % se obrátila nadřízeného nebo kolegu a z 25 % použila protiútok. Sexuální harašení ovlivnilo ze 75 % působení ve firmě a budoucí povolání respondentů.

Hypotéze č. 3 se potvrdila. Otázka č. A 1 ukázala, že nejvíce lidí, kteří se setkávají s mobbingem jsou lidé, kteří vystudovali střední školu s maturitou, jedná se o 100 % dotázaných. V otázce č. A 2 se ukazuje, že nejvíce se obětí mobbingu stávají lidé, kteří obor ukončený výučním listem. Svědky mobbingu se pak nejvíce stávají lidé s vyšší odbornou školou, jedná se o celých 100 % z nich. Otázkou B 1 bylo zjištěno, že nejvíce se s mobbingem setkávají lidé s vysokoškolským titulem, konkrétně 75 %. Otázka B 2 dokazuje, že obětí mobbingu jsou nejčastěji, 93 %, respondenti s vysokou školou. Svědkem mobbingu jsou rovněž lidé vysokoškolsky vzdělaní, 93 %. Otázka C 1 prokazuje, že nejvíce se sexuálním harašením setkávají respondenti s vysokou školou (37 %). Otázka C 3 uvádí, že obětí sexuálního harašení se z dotázaných stalo 8 % a jsou to všichni vysokoškolsky vzdělaní lidé. Také svědky je mezi lidmi s vysokoškolským titulem nejvíce, 11 %.

5 ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo vysvětlení základních pojmů jejich klasifikace a vysvětlení problematiky, dále vylíčení faktorů způsobujících psychosociální stres. Popsání nových termínů dané problematiky, například mobbing, bossing, bullying či sexuální harašení. V neposlední řadě byl zkoumán psychosociální stres a psychické násilí na pracovišti.

V teoretické části autorka zabývala stresem na pracovišti a psychosociálním stresem z pohledu vztahů na pracovišti s nadřízenými, kolegy a podřízenými. Dále vypracovala téma šikany, především se zaměřila na mobbing, kterému se věnuje ve své bakalářské práci nejvíce a uvádí zde typologii mobberů, dle uznávaných odbornic, jako jsou např. Huberová, Svobodová, Švejdvová. Obsahem práce jsou též pojmy bossing, sexuální harašení a bullying.

Praktická část byla zaměřena na dokazování stanovených hypotéz. První hypotéza: která byla zkoumána, že trpí mobbingem více ženy, než muži, se potvrdila. Z výzkumu první hypotézy vyplynulo, že 67 % respondentů, kteří se s mobbingem setkali, jsou ženy. Zvláštností je to, že 88 % obětí mobbingu jsou ženy a také to, že v 60 % byly svědky mobbingu také ženy. Znepokojujícím zjištěním je fakt, že v 56 % případů setkání s mobbingem ovlivnilo působení respondentů ve firmě a výběr jejich budoucích povolání.

Další zkoumanou hypotézou bylo, že zaměstnanci v soukromém sektoru trpí více psychosociálním stresem, než ve státním sektoru. Tato hypotéza se potvrdila. Z průzkumu hypotézy číslo 2 se ukazuje, že více se cítí přetěžováni pracovníci ze soukromého sektoru. Jedná se o 25 % pracovníků soukromého sektoru oproti 22% ze státního sektoru. Na druhou stranu se více pracovníků státního sektoru domnívá, že jsou v práci příliš vytiženi a to 63 %. V soukromém sektoru má tento dojem 56 % pracovníků. Skutečnost že 50% dotázaných pracujících v soukromém sektoru odpovědělo, že si práci berou domů, je znepokojující. Jako pozitivní zjištění autorka shledává, že 82 % pracovníků státního sektoru a 83 % pracovníků soukromého sektoru je velmi spokojeno s pracovním kolektivem.

Poslední hypotéza byla zaměřena na to, jestli jsou vysokoškolsky vzdělaní zaměstnanci v zaměstnání více šikanováni, než ti s nižším vzděláním. Také tato hypotéza se potvrdila. Z toho vyplývá, že všechny stanovené hypotézy se potvrdily.

Třetí hypotéza potvrdila, že nejvíce se s mobbingem setkávají lidé s vysokoškolským titulem, konkrétně se jedná o 75 %. Ukázalo se, že 93 % vysokoškoláků, kteří se s mobbingem

setkali, byli v roli oběti a stejný počet byl v roli svědků. Zajímavostí je, všichni, kteří uvedli, že se stali obětí sexuálního harašení, jsou zaměstnanci s vysokoškolským titulem.

Vzhledem k dosaženým výsledkům výzkumu se prokázalo, že šikana a psychosociální stres na pracovišti jsou velkým problémem dnešní společnosti. Autorka se domnívá, že by bylo vhodné zaměstnance informovat v této problematice více a preventivně proti tomuto jevu působit.

Tato práce by mohla být dále využívána ke studijním účelům, vzhledem k tomu, že shrnuje a uceluje popsání téma. Tato práce by mohla být prospěšná také těm, kteří si na dané téma potřebují prostudovat odbornou literaturu a mohli by tedy použít seznam literatury z této bakalářské práce.

Závěrem této odborné práce by autorka ráda doporučila zabývat se dalším výzkumem na danou tematiku, konkrétně zmapováním prevence psychosociálního stresu na pracovišti. Důvodem zmíněného doporučení je skutečnost, že z výzkumů vyplynulo, že psychosociální stres na pracovišti je velký problém a je tedy nutné mu předcházet.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

BEŇO, Pavel (2003) *Můj šéf, můj nepřítel?* Brno, ISBN-80-86517-349

FERRAROVÁ, Eva (2007) *Příručka pro implementaci rovných příležitostí žen a mužů.* Praha, ISBN 976-80-86520-03-2

FEREJNČÍK, Ján (2000) *Úvod do metodologie psychologického výzkumu.* Praha, ISBN 80-7178-367-6

CHALUPA, Radek (2012) *Efektivní krizová komunikace.* Praha, ISBN 978-80-247-4234 2

SVOBODOVÁ, Lenka (2008) *Nenechte se šikanovat kolegou.* Praha, ISBN 97-80-247-2474-4

SVOBODOVÁ, Lenka (2000) *Mobbing – nebezpečný fenomén naší doby.* Praha, ISBN 978-80-86973-66-1

PROZVANÍK, Vladimír a kol. (2004) *Psychologie pro ekonomy a manažery.* Praha, ISBN – 80-247-0470-6

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

Seznam použitých zahraničních zdrojů

ARNOLD, J., SILVESTER, J., PATTERSON, F, ROBERTSON, I., COOPER, C., BURNES, B.,(2007) *Psychologie práce.* Brno, ISBN 978 – 80 – 251 -1518- 3

Huberová, Brigitte (1995) *Psychický teror na pracovišti.* ISBN – 80-85186-62-4

Další literatura

TRNOVSKÁ, S., *MOBBING – Staronový fenomén v našich pracovních vztáhoch?*
VII. PELHŘIMOVSKÝ PODVEČER, 21. - 22. 10. 2011

Seznam použitých internetových zdrojů

WIKIPEDIA.CZ, (2014), *Paliativní péče*, [online], [2015-5/22]. Dostupné z: https://cs.wikipedia.org/wiki/Paliativn%C3%AD_p%C3%A9%C4%8De

SIKANAVPRACI.CZ, (2012), *Bossing*, [online], [2015-3/15]. Dostupné z: <http://www.sikanavpraci.cz/co-vsechno-je-sikana/bossing/>

SIKANAVPRACI.CZ, (2012), *Bullying*, [online], [2015-3/15]. Dostupné z: <http://www.sikanavpraci.cz/co-vsechno-je-sikana/bullying/>

SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

Seznam tabulek

Symptomy stresu	11
-----------------------	----

Seznam grafů

Graf č. 1: Pohlaví respondentů	38
Graf č. 2: Věková struktura respondentů	39
Graf č. 3: Vzdělání respondentů	39
Graf č. 4: Typ společnosti	40
Graf č. 5: Pracovní pozice	40
Graf č. 6a: Setkání s mobbingem	42
Graf č. 6b: Setkání s mobbingem ženy x muži	43
Graf č. 7: V jaké pozici se respondenti setkali s mobbingem	43
Graf č. 8: Oběť mobbingu	44
Graf č. 9: Svědek mobbingu	44
Graf č. 10: Pocit přetíženosti v zaměstnání	45
Graf č. 11: Přetěžování v práci státní sektor x soukromí sektor	46
Graf č. 12: Pocit unavenosti ze zaměstnání	46
Graf č. 13: Pocit unavenosti ze zaměstnání soukromí x státní sektor	47
Graf č. 14: Braní si práce domů	47
Graf č. 15: Nošení práce domů státní x soukromí sektor	48

Graf č. 16: Pocit ocenění v práci	48
Graf č. 17: Nedostatečné ocenění v zaměstnání	49
Graf č. 18: Spokojenost s pracovním kolektivem.....	49
Graf č. 19: Spokojenost s pracovním kolektivem soukromí x státní sektor	50
Graf č. 20: Styl řízení podniku	51
Graf č. 21: Styl řízení podniku ve státním sektoru	52
Graf č. 22: Styl řízení podniku v soukromém sektoru.....	52
Graf č. 23: Setkání se syndromem vyhoření.....	53
Graf č. 24: Styl řízení podniku ve státním sektoru	53
Graf č. 25: Znalost prevence proti syndromu vyhoření.....	54
Graf č. 26: Znalost prevence proti syndromu vyhoření soukromí x státní sektor	54
Graf č. 27: Přivítání psychologa ve firmě.....	55
Graf č. 28: Přivítání psychologa ve firmě státní x soukromí sektor	55
Graf č. 29: Vhodnost osvěty proti šikaně a psychosociálnímu stresu	56
Graf č. 30: Vhodnost osvěty proti šikaně a psychosoc. stresu soukr. x státní sektor	56
Graf č. 31: Setkání s mobbingem	58
Graf č. 32: Setkání s mobbingem dle vzdělání.....	58
Graf č. 33: V jaké pozici se respondenti setkali s mobbingem.....	59
Graf č. 34: Oběti mobbingu.....	60
Graf č. 35: Svědci mobbingu.....	60
Graf č. 36: Setkání s bossingem dle vzdělání.....	61

Graf č. 37: Setkání s bossingem	62
Graf č. 38: V jaké pozici se respondenti setkali s bossingem.....	62
Graf č. 39: Oběti bossingu	63
Graf č. 40: Svědci mobbingu	64
Graf č. 41: Setkání se sexuálním harašením.....	64
Graf č. 42: Setkání se sexuálním harašením dle vzdělání	65
Graf č. 43: V jaké pozici se respondenti setkali se sexuálním harašením.....	66
Graf č. 44: Oběti sexuálního harašení	66
Graf č. 45: Svědci sexuálního harašení	67

PŘÍLOHY

Příloha č. 1

Dotazník

Vážený pane/ vážená paní,

prosím o vyplnění dotazníku pro moji bakalářskou práci na téma „Psychosociální stres a psychické násilí na pracovišti“. Ke každému z daných témat jsou stručně poskytnuty vysvětlivky. Dotazník je anonymní. Předem děkuji za Vaši ochotu a pomoc.

(Zatrhněte prosím správnou odpověď’).

Renáta Auerová

Pohlaví: Muž Žena

Věk: 18-25 27-35 36-50 50-65

Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:

Základní Vyučen Střední s maturitou Vyšší odborné Vysokoškolské – Bc., Mgr./Ing.

Typ společnosti, ve které pracujete: Soukromý sektor Státní sektor

Pozice, na které pracujete: Dělník Manažer Top Manažer Vlastník

A) *MOBBING* = soustavné, cílené útočení na osobu či skupinu, hrubé, nepřátelské, neetické chování vůči kolegovi.

1) Setkali jste se s mobbingem v praxi?

- a) Ano
- b) Ne

2) Pokud ano, v jaké pozici jste byli?

- a) oběť
- b) pachatel
- c) svědek

3) Pokud jste byli obětí, jak jste se zachovali?

- a) použil/a jsem protiútok
- b) nebránil/a jsem se
- c) obrátil/a jsem se na nadřízeného (kolegy)
- d) dal/a jsem výpověď

4) Ovlivnilo to Vaše působení u firmy?

- a) ano
- b) ne

5) Ovlivnilo to Vaší budoucí kariéru?

- a) ano
- b) ne

B) BOSSING = šikana ze strany zaměstnavatele. Neodůvodněné zacházení, nepřiměřený postih, sociální izolace, zadávání úkolů, které zaměstnanec nemůže zvládnout.

1) Setkali jste se s bossingem v praxi?

a) ano

b) ne

2) Pokud ano, v jaké pozici jste byli?

a) oběť

b) pachatel

c) svědek

3) Pokud jste byli obětí, jak jste se zachovali?

a) použil/a jsem protiútok

b) nebránil/a jsem se

c) obrátil/a jsem se na kolegy

d) dal/a jsem výpověď

4) Ovlivnilo to Vaše působení u firmy?

a) ano

b) ne

5) Ovlivnilo to Vaší budoucí kariéru?

a) ano

b) ne

C) SEXUÁLNÍ HARAŠENÍ = urážející, neopětované, eroticky podbarvené chování, které druhá strana odmítá.

1) Setkali jste se se sexuálním harašením v praxi?

a) ano

b) ne

2) Pokud ano, v jaké pozici jste byli?

a) oběť

b) pachatel

c) svědek

3) Pokud jste byli obětí, jak jste se zachovali?

a) použil/a jsem protiútok

b) nebránil/a jsem se

c) obrátil/a jsem se na nadřízeného (kolegy)

d) dal/a jsem výpověď

4) Ovlivnilo to Vaše působení u firmy?

a) ano

b) ne

5) Ovlivnilo to Vaší budoucí kariéru?

a) ano

b) ne

D) PSYCHOSOCIÁLNÍ STRES

PSYCHOSOCIÁLNÍ RIZIKA jsou negativní psychologické, fyzické a sociální důsledky, které vyplývají ze špatné struktury organizace a řízení práce.

STRES – jsou - li nároky na práci větší, než schopnosti je zvládnout.

1) Domníváte se, že jste v práci přetěžováni?

a) ano

b) ne

2) Cítíte se v práci unaveni?

a) ano

b) ne

3) Berete si práci domů?

a) ano

b) ne

4) Domníváte se, že jste za práci relevantně oceněni?

a) ano

b) ne

5) Vyhovuje Vám kolektiv zaměstnanců?

a) ano

b) ne

6) Jaký styl řízení uplatňuje Váš nadřízený?

a) direktivní styl vedení – vysoce aktivní vedoucí

b) demokratický styl – prostor i pro druhé

c) liberální styl – nepřímá odpovědnost

d) participativní styl – rozvoj týmové práce

7) Setkali jste se s termínem SYNDROM VYHOŘENÍ?

a) ano

b) ne

8) Víte, jaká je prevence proti syndromu vyhoření?

a) ano

b) ne

9) Přivítali byste v zaměstnání pomoc psychologa?

a) ano

b) ne

10) Domníváte se, že by byla vhodná osvěta mobbingu, bossingu, sexuálního harašení, psychosociálního stresu, či syndromu vyhoření?

a) ano

b) ne

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Renáta Auerová

Obor: Manažerská studia- řízení lidských zdrojů

Forma studia: prezenční

Název práce: Psychosociální stres a psychické násilí na pracovišti

Rok: 2016

Počet stran textu bez příloh:76

Celkový počet stran příloh:1

Počet titulů českých použitých zdrojů: 8

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 2

Počet internetových zdrojů: 2

Vedoucí práce: Ing. Magda Neuwirthová, Ph.D.